

INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 20

Materia: Notificación del Problema de Salud GES por el Prestador

Prestador: Informe Consolidado

SANTIAGO, Agosto 20 de 2007

I. ANTECEDENTES

La Ley Nº19.966 del Régimen General de Garantías en Salud, en su Artículo 24 establece que “Los prestadores de salud deberán informar, tanto a los beneficiarios de la ley Nº 18.469 como a los de la ley Nº 18.933, que tienen derecho a las Garantías Explícitas en Salud otorgadas por el Régimen, en la forma, oportunidad y condiciones que establezca para estos efectos el reglamento. En caso de incumplimiento, el afectado o quien lo represente podrá reclamar ante la Superintendencia de Salud”.

Por su parte, el Decreto Supremo Nº 136/2005 del Minsal, que aprueba el reglamento que establece las normas que rigen las GES, en su Título II “De la Información que Deben Entregar los Prestadores de Salud”, Artículo 24, indica que:

“Los prestadores de salud deberán informar tanto a los beneficiarios de la ley Nº 18.469 como a los de la ley Nº 18.933 que se les ha confirmado el diagnóstico de alguno de los problemas de salud contenidos en las Garantías Explícitas en Salud y el momento a partir del cual tienen derecho a tales garantías, de acuerdo a lo dispuesto en el decreto supremo a que se refiere el artículo 11 de la ley 19.966.

Asimismo, los prestadores de salud informarán a los beneficiarios de la ley Nº 18.469 y Nº 18.933 que para tener derecho a las prestaciones garantizadas en forma explícita deberán atenderse a través de la Red de Prestadores que les corresponda”.

Por otra parte el Artículo 25 del mismo Decreto Supremo 136, complementa el artículo anterior dejando de manifiesto que los prestadores deberán dejar constancia escrita de la situación descrita precedentemente, conforme a las instrucciones que fije la Superintendencia de Salud.

En este contexto, esta Superintendencia reiteró por medio del Oficio Circular IF/Nº34, del 30 de junio de 2005 y sus posteriores modificaciones, la obligación legal mencionada en el párrafo anteprecedente, indicando la utilización de un formulario de notificación, el que deberá ser extendido en dos ejemplares, quedando uno en poder del prestador y el otro en poder del paciente o de su representante.

Posteriormente el Oficio Circular IF/REG/Nº 60, del 16 de noviembre de 2005 señala que la obligación legal de informar a los beneficiarios, respecto del tema citado en los párrafos precedentes, deberá cumplirse por los prestadores, exclusivamente a través del formulario contenido en el Oficio Circular IF Nº 34. De la misma forma recuerda que el Formulario de Constancia Información al Paciente GES, se encuentra disponible en la página web de la Superintendencia de Salud.

Por otra parte, en las 3 actividades de fiscalización realizadas a la fecha por el Subdepartamento de Garantías Explícitas en Salud, referidas a la “Verificación de Beneficiarios que Acceden a las GES”, las personas pertenecientes al Sistema Público de Salud, han mantenido un bajo conocimiento respecto de que su problema de salud forma parte del Régimen de Garantías Explícitas, alcanzando un 31%, 36% y 58%, en la primera, segunda y tercera encuesta respectivamente. No obstante se reconoce que esta situación ha ido evolucionando positivamente, aún no se logra un resultado óptimo, considerando la relevancia que tiene el nivel de información que manejen los beneficiarios.

En cuanto a los beneficiarios de las isapres, éstos se encuentran bien informados respecto de este tema, manteniendo un resultado sobre el 93% en las diferentes encuestas efectuadas, alcanzando en la última un 100% de conocimiento acerca de que su problema de salud está contenido en las GES.

En virtud de lo anterior y considerando además que la información que reciban los beneficiarios de las isapres y el Fonasa, respecto de las Garantías Explícitas en Salud, es de vital importancia para que éstos puedan acceder al régimen y exigir sus derechos, se juzgó necesario la incorporación de la presente actividad en el Plan de Fiscalización del año 2007, con el objetivo de verificar el cumplimiento de dicha obligación, así como pesquisar las eventuales barreras de acceso a las GES, en caso de incumplimiento por parte de los prestadores.

II. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la entrega de Información al Paciente GES, de acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/Nº 34 del 30 de junio de 2005, respecto a la obligación del prestador de salud de informar a los beneficiarios de las Instituciones de Salud Previsional o del Fonasa, ante la sospecha o confirmación diagnóstica de un problema de salud contenido en el Régimen de Garantías Explícitas.

III. METODOLOGÍA DE TRABAJO

III.1. Criterios de Selección de Prestadores

En primera instancia, se seleccionaron prestadores de salud pública y privada, perteneciente a la región metropolitana, según los siguientes criterios:

Prestadores Públicos:

Esta fiscalización se focalizó en los Servicios de Salud de la Región Metropolitana, determinándose para cada uno de ellos un número de Consultorios de Atención Primaria a evaluar según el total de población asignada por Servicio de Salud. Una vez efectuado esto, se procedió a realizar la selección de los consultorios específicos, lo cual se determinó según el total de población inscrita en cada uno de ellos, salvo en el caso del Servicio de Salud Metropolitano Central que no establece población inscrita, utilizándose en este caso el total de población asignada.

Distribución Numérica y Porcentual de Población Inscrita Según Servicio de Salud en la Región Metropolitana

SERVICIO DE SALUD	Población Inscrita	
	N°	%
S.S.M. Suroriente	1.072.945	25,38%
S.S.M. Occidente	887.573	21,00%
S.S.M. Sur	819.027	19,38%
S.S.M. Oriente	531.497	12,57%
S.S.M. Norte	522.512	12,36%
S.S.M. Central	393.404	9,31%
TOTAL	4.226.958	100,00%

De acuerdo a los criterios determinados, los establecimientos de atención primaria seleccionados para la presente fiscalización se muestran en el siguiente cuadro:

Servicio de Salud	Población Asignada	Consultorio	Población Inscrita	% Cobertura
S.S.M. Suroriente	1.072.945	Dr. Alejandro del Río	111.173	10,36%
		La Granja	82.891	7,73%
		Dr. Fernando Maffioletti	67.130	6,26%
		Los Quillayes	64.626	6,02%
S.S.M. Occidente	887.573	Dr. Edelberto Elgueta	63.792	7,19%
		Dr. Gustavo Molina	63.235	7,12%
		Dr. Steeger	59.268	6,68%
S.S.M. Sur	819.027	San Bernardo	65.724	8,02%
		Dr. Julio Acuña Pinzón	49.192	6,01%
		Confraternidad	47.605	5,81%
S.S.M. Norte	522.512	Irene Frei de Cid	48.202	9,23%
S.S.M. Oriente	531.497	Carol Urzúa	55.436	10,43%
S.S.M. Central	393.404	Maipú	58.604	14,90%
TOTAL	4.226.958		836.878	19,80%

Prestadores Privados:

Para determinar los Centros de Salud seleccionados para esta fiscalización, se eligieron los principales prestadores del Sector Privado, ubicados en la Región Metropolitana, que poseen atención ambulatoria y que tienen convenio con las diferentes Instituciones de Salud Previsional abiertas y cerradas.

En el siguiente cuadro se muestran los prestadores evaluados para la selección y aquellos que se escogieron y en definitiva fueron los fiscalizados.

Prestador/Isapre	Consalud	Banmédica	Colmena	ING	Masvida	Vida Tres	Normédica	Fusat	Ferrosalud	Fundación	Chuquic.	San Lorenzo	C. del Norte	Río Blanco	N° Isapres con Convenio
Integramédica		X	X	X	X	X	X		X		X				8
Avansalud		X				X	X	X	X			X			6
Plusmédica			X		X		X		X	X				X	6
Megasalud	X		X	X			X		X						5
Arauco Salud			X		X										2
Vida integra		X				X									2
C. Médico BECH										X					1
C. Médico Torre Alameda				X						X					2
C. Médico Vival					X		X								2
C. Médico Vivaceta								X							1
C. Médico El Salto								X							1
C. Médico Badajoz								X	X						2
C. Médico Macul								X							1

Respecto de la selección cabe mencionar que, si bien es cierto los Centros VidaIntegra y Araucosalud tienen convenio sólo con 2 isapres, al igual que los Centros Médicos Torre Alameda, Vival y Badajoz, se privilegió a los 2 primeros en consideración a que éstos tienen convenios con isapres más grandes en términos de que estas aseguradoras tienen una mayor cartera de afiliados y beneficiarios. Por otro lado, en el caso del Centro Médico BECH, éste fue seleccionado, ya que si bien es cierto tiene convenio sólo con 1 isapre, en la práctica es un prestador cerrado de ella, concentrando un volumen importante de consultas médicas por parte de los beneficiarios de dicha Institución de Salud Previsional.

III.2. Recopilación de la Información

Posteriormente, los prestadores seleccionados fueron visitados por dos equipos de fiscalizadores, con el objetivo de conocer el proceso que tienen implementado para notificar a los beneficiarios que tengan uno o más diagnósticos correspondientes a los problemas de salud GES, incluidos en el Decreto Supremo N° 228/2005 del Minsal.

Respecto del conocimiento del proceso de notificación, se efectúa por medio de una entrevista a la persona designada por el Gerente o Director de la institución visitada, en base a la Pauta de Entrevista diseñada para tal efecto, la que se adjunta en Anexo N° 2.

En cuanto a la verificación del proceso en un determinado número de pacientes, esta se realiza solicitando a la institución la información respecto a los pacientes atendidos el día 30 de marzo de 2007, de los cuales se identifican aquellos diagnosticados de problema de salud GES durante la consulta de dicho día. De estos últimos, se seleccionan al azar 20 casos, los que serán posteriormente evaluados. En aquellas situaciones en que el número de pacientes diagnosticados GES sea menor de 20, se continuó revisando la información de días anteriores, hasta completar el tamaño requerido. Para tal efecto, el plazo máximo de revisión fue el periodo comprendido entre el lunes 26 y el viernes 30 de marzo de 2007.

Una vez seleccionados los casos a analizar, se requirió del prestador, el documento que certifica la “Notificación de Problema de Salud GES”, datos que se recopilan en una planilla, la que se adjunta en el Anexo N° 4.

III.3. Periodo de Aplicación

Las actividades de fiscalización en terreno se llevaron a cabo en el periodo comprendido, entre el 16 de abril y el 10 de mayo de 2007.

III.4. Análisis de los Resultados

El análisis de los resultados se efectuó en base a la información recolectada, por una parte a través de la entrevista realizada a la persona encargada de las GES en cada uno de los prestadores. Ésta se vació en una planilla de consolidación única (Anexo N° 3), de la que se tomaron los resultados para la elaboración de tablas específicas de acuerdo a diferentes ítemes pre-establecidos.

Por otra parte los datos obtenidos de la revisión de los Formularios de Constancia Información al Paciente GES, encontrados para los casos diagnosticados el día 30 de marzo, se vaciaron en una planilla para cada prestador, la que a su vez se complementó con una segunda planilla en la que se registraron los datos no contenidos en el citado formulario, tomando como base el documento instruido por la Superintendencia de Salud.

Finalmente, el presente informe se complementa con el Anexo N° 1 “Información Principal de Cada Prestador”. En éste se exponen las características, resultados y situación particular de cada uno de los 20 prestadores fiscalizados.

IV. RESULTADOS

IV.1. Resultados de Entrevista:

En este subítem, se muestran los resultados obtenidos en la entrevista efectuada al Gerente, Director del establecimiento o a quien éste designó para tal efecto, aplicándose el instrumento diseñado para tal efecto, y que se adjunta en el Anexo N° 2. En dicha entrevista se abordaron los siguientes aspectos: Proceso de Notificación, Formato del Documento de Notificación que es utilizado por el prestador así como también la distribución y archivo del documento una vez notificado el beneficiario.

IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables

Dentro de este subítem se evalúan las variables que dicen relación con: Existencia de un Procedimiento de Notificación al Paciente GES, quien o quienes son los responsables de la notificación, donde queda consignada, quien es el responsable de completar el documento pertinente, como se asegura la disponibilidad permanente del documento al interior del establecimiento y que curso sigue éste una vez que es emitido.

Prestadores Privados

CONSULTA	RESPUESTA			
	SI		NO	
	N°	%	N°	%
Realiza notificación a los pacientes GES	7	100%	0	0%
Queda consignada en algún documento	7	100%	0	0%
Existe un responsable de distribuir el documento	6	86%	1	14%

CONSULTA	RESPUESTA			
	Médico		Otro	
	N°	%	N°	%
Responsable de efectuar la notificación	7	100%	0	0%
Responsable de completar el documento	7	100%	0	0%
Responsable del archivo del documento	2	33%	4	67%

La totalidad de los prestadores privados sometidos a fiscalización, responde que notifica a sus pacientes, cuando existe sospecha o tiene la confirmación diagnóstica de un problema de salud GES. Asimismo, todos indican que el responsable de efectuar la notificación y completar el documento pertinente es el médico tratante del paciente en cuestión.

Por otra parte, el 100% de los prestadores señala que la citada notificación queda consignada de manera escrita en un documento dispuesto para tales efectos.

Adicionalmente, 6 prestadores manifiestan que dentro de su institución existe una persona responsable de distribuir el instrumento, para que éste pueda ser utilizado por los responsables de la notificación. En cuanto a la persona encargada de esta actividad en particular, se mencionan varias alternativas tales como, secretarías, auxiliares de enfermería, enfermeras coordinadoras entre otras.

Avansalud, es el único prestador que no tiene una persona encargada de la distribución del documento de notificación, ya que en éste se indica que el formulario correspondiente se encuentra disponible en una aplicación de la ficha electrónica, desde donde la obtienen los médicos tratantes.

Finalmente, en relación a la persona responsable del archivo del formulario de notificación, el 33% señala que es el médico, el otro 67% se distribuye entre personal de enfermería o de secretaría.

Prestadores Públicos

CONSULTA	RESPUESTA			
	SI		NO	
	N°	%	N°	%
Realiza notificación a los pacientes GES	9	69%	4	31%
Queda consignada en algún documento	9	100%	0	0%
Existe un responsable de distribuir el documento	9	100%	0	0%

CONSULTA	RESPUESTA			
	Médico		Otro	
	N°	%	N°	%
Responsable de efectuar la notificación	2	22%	7	78%
Responsable de completar el documento	2	22%	7	78%
Responsable del archivo del documento	0	0%	7	100%

El 69% de los prestadores públicos fiscalizados en esta oportunidad, indican que realizan notificación a sus pacientes, cuando existe sospecha o tiene la confirmación diagnóstica de un problema de salud GES, el 31% restante reconoce que no cumple con esta instrucción o bien que lo hacen de manera verbal, en donde no queda ningún elemento objetivo que permita certificar la veracidad de esta situación.

La casi totalidad de los prestadores que realizan notificación (8) indica que, la responsabilidad de efectuar esta actividad y de completar el formulario respectivo, recae principalmente en los distintos profesionales de la salud que realizan algún tipo de consulta o atención de pacientes en el nivel primario, (exclusivamente médicos en 2 consultorios, en tanto que, los otros 6 manifiestan que ésta puede ser ejecutada además por las enfermeras, matronas, odontólogos, y nutricionistas), sólo en un caso se señala que la notificación es efectuada por personal administrativo del consultorio.

Todos estos prestadores manifiestan que el acto de la notificación GES, queda consignado de manera escrita en un documento específico.

Por otro lado, el 100% cuenta con una persona responsable de distribuir el formulario de notificación, en todas las dependencias del consultorio en que se realiza esta actividad. Las personas encargadas, se dividen en términos generales en personal de la salud o bien administrativos.

En cuanto a la responsabilidad de archivar el documento de notificación, en general esta actividad es asignada a las auxiliares de enfermería de consulta, funcionarios del Some o archivo y digitadores del SIGGES entre otros.

En resumen: Respecto del Proceso de Notificación al Paciente GES, la mayor diferencia entre los prestadores privados y públicos está determinada por:

- En los prestadores privados, el 100% de las instituciones fiscalizadas indica que tiene implementado el citado proceso, mientras que en los consultorios públicos se alcanza tan sólo un 69%.
- Asimismo, en los prestadores privados, el médico es el encargado tanto de la notificación como de completar el formulario pertinente, mientras que en los prestadores públicos esto sucede sólo en el 22% de los casos.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

En este subitem, se evalúan las variables que tienen por objeto comprobar el tipo de formulario que es utilizado para la notificación, así como también ver si el documento posee copias y cual es la distribución de éstas. De la misma forma se indaga respecto a si el formulario que utiliza el prestador contiene todos los campos que se señalan en el Oficio Circular N° 34, de acuerdo a lo señalado por el Oficio Circular IF N° 60, ambos de la Superintendencia.

Para efecto de representar los datos incluidos en el formulario de notificación, éstos se han distribuidos en cuatro categorías diferentes, de acuerdo a los siguientes criterios y sus variables correspondientes:

- Datos del Paciente = Nombre, RUT, domicilio, ciudad, teléfono y previsión.
- Información Médica = Diagnóstico o hipótesis diagnóstica y la fecha de éstos.
- Datos del Prestador = Institución, dirección, ciudad, médico tratante, RUT, teléfono y firma del profesional.
- Datos Constancia de Información = Párrafo de constancia, firma del paciente o su representante, RUT, fecha de notificación y listado de problemas de salud garantizados.

Prestadores Privados

Datos Incluidos en el Formulario de Notificación

Datos del Paciente	N°	%
SI	6	85,7%
NO	1	14,3%
Total	7	100,0%

En los formularios de notificación revisados, se comprueba que un 85,7% consigna los datos requeridos para la identificación de los pacientes. La diferencia restante está determinada por el formulario utilizado por un prestador, el que sólo consigna nombre y RUT de la persona notificada, omitiendo el resto de los antecedentes.

Información Médica	N°	%
SI	6	85,7%
NO	1	14,3%
Total	7	100,0%

En cuanto al registro de la información médica, al igual que con los datos del paciente, ésta alcanza una alta proporción. No obstante lo anterior no se consigue el 100%, puesto que un prestador no considera la fecha de diagnóstico en su formulario.

Datos del Prestador	N°	%
SI	6	85,7%
NO	1	14,3%
Total	7	100,0%

En relación a los datos del prestador que realiza la constancia de información al paciente GES, en 6 instituciones los formularios constan de todos los datos que individualizan al prestador, mientras que el último usa un documento cuyo formato es bastante básico, en el que respecto de esta materia solamente contiene el nombre, RUT, y firma del médico.

Constancia de Información	N°	%
SI	3	42,9%
NO	4	57,1%
Total	7	100,0%

Acerca de los antecedentes que se refieren a la constancia de información al paciente, esta es la materia que obtuvo una menor proporción, alcanzando tan sólo el 42,9% de respuestas positivas. Lo anterior se origina por una parte en el hecho de que tan sólo 3 de los 7 formularios revisados, registran en su reverso el listado de problemas de salud garantizados. Por otra parte, uno de los prestadores no registra ninguno de los datos incluidos en esta materia.

Por último, es importante precisar que 6 (85,7%) prestadores privados utilizan el Formulario de Constancia Información al Paciente GES, instruido por la Intendencia de Fondos en el Oficio Circular IF/Nª 34, del 30 de junio de 2005. Todos conservan los antecedentes y el formato del anverso, sin embargo difieren en el reverso, ya que como consta en el párrafo precedente, no todos contienen el listado de problemas de salud GES.

Copias y Distribución del Formulario de Notificación

El documento posee copias	N°	%
SI	6	85,7%
NO	1	14,3%
Total	7	100,0%

Cuántas copias posee	N°	%
1 Copia	5	83,3%
2 Copias	1	16,7%
Total	6	100,0%

Seis de los 7 instrumentos de notificación encontrados poseen copia, de éstos, 5 tienen una copia y el restante posee dos copias adicionales al documento original.

Ninguno de los formularios indica en su formato, cual es la distribución del original y las copias. Sin perjuicio de lo anterior, las personas entrevistadas señalan en su mayoría que el original es entregado al paciente y la copia se deja en el prestador.

Prestadores Públicos

Datos Incluidos en el Formulario de Notificación

Datos del Paciente	N°	%
SI	8	88,9%
NO	1	11,1%
Total	9	100,0%

Ocho de los 9 formularios revisados, contienen todos los datos que permiten la identificación de los pacientes notificados, logrando un 88,9%. No obstante hay un prestador que tiene un instrumento propio, el cual sólo consigna el registro del nombre y RUT del paciente.

Información Médica	N°	%
SI	8	88,9%
NO	1	11,1%
Total	9	100,0%

En relación a los dos datos correspondientes a la información médica, los formularios contienen los antecedentes requeridos, con excepción de uno de ellos que no tiene la fecha del diagnóstico.

Datos del Prestador	N°	%
SI	9	100%
NO	0	0%
Total	9	100%

Acercas de los 6 datos solicitados para identificar al prestador que realiza la notificación de paciente GES, éstos se encuentran presentes en todos los formularios inspeccionados, logrando un 100% en esta materia.

Constancia de Información	N°	%
SI	5	55,6%
NO	4	44,4%
Total	9	100,0%

Al igual que lo observado en los prestadores privados, respecto de los antecedentes que se refieren a la constancia de información al paciente, esta es la materia que obtuvo una menor proporción, alcanzando tan sólo el 55,6% de respuestas positivas. En cuanto a cada uno de los componentes de este tema, el párrafo de constancia, fecha de notificación y la firma del paciente o representante, se encuentran presentes en todos los formularios. El nombre y RUT del representante se consignan en 8 de los 9 instrumentos. Finalmente el listado de problemas de salud garantizados, se señala en 5 de los 9 formularios.

Copias y Distribución del Formulario de Notificación

El documento posee copias	N°	%
SI	6	66,7%
NO	3	33,3%
Total	9	100,0%

Cuántas copias posee	N°	%
1 Copia	4	66,7%
2 Copias	2	33,3%
Total	6	100,0%

Seis de los 9 instrumentos de notificación encontrados poseen copia, de éstos, 4 tienen una copia y los 2 restantes poseen dos copias adicionales al documento original.

Ninguno de los formularios indica en su formato, cuál es la distribución del original y las copias. Sin embargo al igual que lo observado en los prestadores privados, las personas entrevistadas señalan en su mayoría que el original es entregado al paciente y la copia se deja en el prestador.

En resumen: En cuanto al formato del formulario de notificación, los resultados obtenidos en las diferentes mediciones realizadas en los prestadores públicos y privados, éstos no registran diferencias muy significativas en áreas relevantes. No obstante lo anterior, lo más destacable son los 12,7 puntos porcentuales a favor de los prestadores públicos, en lo que dice relación con los datos de constancia de información, en donde radica la toma de conocimiento y firma del paciente o su representante.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

En este subitem, se evalúan las variables que tienen por objeto verificar que sucede con los documentos de notificación, una vez que éstos han sido emitidos por los profesionales correspondientes, en donde se guardan o en definitiva saber que hace el prestador con estos formularios. Para ello se hicieron consultas relativas a conocer: Donde se encuentra disponible el documento, si el establecimiento conserva o archiva el original o la copia de éste entre otras.

Prestadores Privados

CONSULTA	En todas las Consultas		Centralizados en una dependencia	
	Nº	%	Nº	%
Donde se encuentra disponible el documento	6	86%	1	14%
Donde se archivan los documentos de notificación	0	0%	6	100%

La casi totalidad de las instituciones privadas (6), señalaron que el formulario de notificación se encuentra disponible en las consultas médicas, mientras que el prestador restante indica que este documento se localiza en los módulos de recepción de cada piso de consultas, adonde deben solicitarlo los médicos cada vez que lo requieran.

Asimismo, 6 instituciones indican que archivan la copia del documento de notificación, la restante señala que su formulario no posee copia, por lo que el original es entregado al paciente, sin dejar resguardo en el prestador.

Respecto de donde se archivan los documentos de notificación, todos coinciden en que se guardan en una dependencia centralizada, específicamente en: Oficina GES (2), fichas clínicas que a su vez quedan en la sala de archivo (2), Gerencia Médica (1) y en una sala de enfermería o el archivo centralizado (1).

Igualmente, en relación a la forma en que se archivan los citados documentos, 3 prestadores lo hacen en forma manual y 3 contemplan la alternativa manual y digital, específicamente en aquellos que disponen de ficha clínica electrónica.

Prestadores Públicos

CONSULTA	En todas las consultas		Centralizados en una dependencia		Otro	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Donde se encuentra disponible el documento	7	78%	2	22%	0	0%
Donde se archivan los documentos de notificación	0	0%	3	43%	4	57%

La mayoría de los consultorios (78%) que realiza notificación indica que, el formulario utilizado se encuentra disponible en todas las consultas de los profesionales de la salud, el 22% restante señala que este instrumento está centralizado en las oficinas del Some.

Por otra parte, en 7 consultorios se archiva la copia del documento de notificación, los 2 restantes manifiestan que, en un caso la copia es guardada por el profesional

que emitió la notificación y en el otro entregan el original y la copia al paciente no quedando respaldo para el prestador.

Respecto del archivo de los documentos, en 2 consultorios quedan centralizados en una dependencia, en las oficinas del Some (1), y en la sala de archivo (1). En los restantes consultorios quedan archivados en la ficha clínica de cada paciente.

Finalmente, acerca de la forma que se utiliza para el citado archivo de documentos, todos coinciden en señalar que éste se realiza en forma manual.

En resumen: El análisis de los resultados obtenidos en esta materia, tanto en los prestadores públicos como en los privados, no muestra grandes diferencias en la manera de operar de estos establecimientos, con excepción de que en las instituciones privadas el 50% ha implementado el archivo digital de los documentos de notificación, lo que no se observa en los consultorios públicos de atención primaria, pese a que en algunos de ellos también cuentan con sistema informático y ficha clínica electrónica.

IV.2. Verificación de la Entrevista en Terreno

En este subitem, se procede a revisar en forma práctica en los documentos que proporciona el prestador, algunas preguntas que se realizaron durante la entrevista al representante de cada institución, tales como por ej. Si el documento posee copias y cuantas tiene, si éstas se conservan y donde, etc. Las preguntas sujetas a verificación son: 5, 6, 7, 8, 12, 13 y 15 (Ver Anexo N° 2).

Prestadores Privados

Distribución Numérica y Porcentual Verificación de la Entrevista en Terreno

VERIFICACIÓN EN TERRENO	ITEM			RESPUESTA DE ITEM EVALUADOS			
	TOTAL	NO APLICA	EVALUADOS	SI		NO	
	Nº	Nº	Nº	Nº	%	Nº	%
Datos incluidos en el formulario	7	-	7	7	100,00%	-	-
El documento posee copia	7	1	6	6	100,00%	-	-
Cantidad de copias adicionales	7	1	6	5	83,33%	1	16,67%
Cual es la distribución del documento	7	7	-	-	-	-	-
Conserva original o copia	7	1	6	5	83,33%	1	16,67%
Lugar de archivo de los documentos	7	1	6	5	83,33%	1	16,67%
Forma de archivo de los documentos	7	1	6	5	83,33%	1	16,67%
TOTAL	49	12	37	33	89,19%	4	10,81%

La confirmación de las respuestas para las preguntas señaladas en el párrafo precedente obtuvo un 89,19% de verificación positiva, como se observa en la tabla correspondiente, considerando además que en el 24,5% (12), no era pertinente la citada verificación, de acuerdo a la respuesta emitida por los diferentes prestadores privados.

La verificación para los “Datos incluidos en el formulario” y “El documento posee copia”, alcanzan el 100%, mientras que la de “Cuál es la distribución del documento”, en todos los casos no aplica la verificación, ya que en las 7 instituciones se indicó que la citada distribución no se consigna en el formulario. No obstante en todos los casos el prestador tiene claro para quien es el original y la copia del documento de notificación.

Prestadores Públicos

Distribución Numérica y Porcentual Verificación de la Entrevista en Terreno

VERIFICACIÓN EN TERRENO	ITEM			RESPUESTA DE ITEM EVALUADOS			
	TOTAL	NO APLICA	EVALUADOS	SI		NO	
	Nº	Nº	Nº	Nº	%	Nº	%
El documento posee copia	9	3	6	5	83,33%	1	16,67%
Cantidad de copias adicionales	9	3	6	5	83,33%	1	16,67%
Cual es la distribución del documento	6	6	-	-	-	-	-
Conserva original o copia	9	1	8	7	87,50%	1	12,50%
Lugar de archivo de los documentos	7	-	7	6	85,71%	1	14,29%
Forma de archivo de los documentos	7	-	7	6	85,71%	1	14,29%
Datos incluidos en el formulario	9	-	9	7	77,78%	2	22,22%
TOTAL	56	13	43	36	83,72%	7	16,28%

Al igual que la situación observada en los prestadores privados, la confirmación en terreno de las respuestas para las preguntas señaladas precedentemente, en los consultorios de atención primaria obtuvo un 83,72% de verificación positiva, más una cantidad cercana a un cuarto en donde no procede la comprobación de la respuesta entregada por las instituciones fiscalizadas.

En cuanto a los dos prestadores públicos en que no es concordante la verificación efectuada para los “Datos incluidos en el formulario”, se debe a lo señalado en la entrevista y los campos que efectivamente se contemplan en el formulario utilizado por la institución .

En resumen: Los resultados obtenidos en ambos sectores se asemeja bastante en las 3 alternativas de verificación (si/no/no aplica), alcanzando un porcentaje final de verificación mayor al 80% en los dos Sectores de Salud.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

Para comprobar el Procedimiento de Notificación al Paciente GES, en los prestadores públicos y privados sometidos a fiscalización, se procedió a la revisión de una selección aleatoria de casos, cuya selección se describió en la etapa de metodología de trabajo.

Para llevar a cabo esta etapa de la fiscalización, en términos generales se trabajó en base a la revisión de registros de estadísticas diarias de consulta, fichas clínicas en papel y fichas electrónicas y archivos de formularios de notificación. Todo lo anterior se realizó con la colaboración de los encargados GES, de cada establecimiento.

Prestadores Privados

La revisión de casos GES en estos prestadores de salud, sólo pudo llevarse a cabo en 3 de los 7 prestadores evaluados debido a:

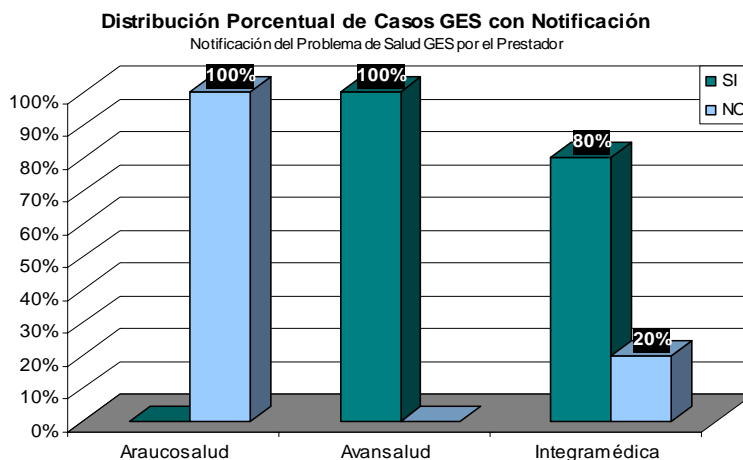
- En 3 instituciones no cuentan con la información de los pacientes atendidos por día en términos de conseguir un listado, ya que no disponen de estos antecedentes en línea. Por tanto en esos prestadores sólo fue posible revisar los casos GES que tenían notificación, los que se archivan de manera específica e independiente de la ficha del paciente.
- En otro de los prestadores, pese a que consigna que realiza notificación GES, no fue posible verificar la situación debido a que no cuenta con la información de los diagnósticos de las personas atendidas en morbilidad y por otra parte habría sido inoperante revisar todas las fichas clínicas de los pacientes atendidos el día 30 de marzo, ya que la jefa del centro reconoce que no guardan copia de los documentos de notificación.

De acuerdo a los antecedentes expuestos, se excluyen de la medición general, 4 instituciones: BECH, porque no tiene como certificar que realiza notificación y los Centros Megasalud, PlusMédica y VidaIntegra, ya que en éstos pese a realizar una revisión de sus documentos de notificación, no cumplieron con los requisitos para la selección de casos GES, (Ver más detalles en Anexo N° 1).

En otro orden, en los 3 prestadores en que se efectuó revisión de fichas clínicas de papel, esta actividad tuvo cierto grado de dificultad, en términos de entender la información contenida en ellas, debido a que la mayoría de los documentos no están ordenados de manera cronológica, en otros no se encontró el registro correspondiente al día 30 de marzo de 2007, en la generalidad de las evoluciones médicas no existe el registro de diagnóstico o hipótesis diagnóstica, sólo hay una descripción del cuadro clínico actual y las indicaciones correspondientes y finalmente la letra de los profesionales es muy difícil de interpretar, en algunos casos imposible.

Distribución Numérica y Porcentual de Casos GES con Notificación

INSTITUCIÓN	REVISIÓN DE CASOS GES					
	Casos GES		Con Notificación		Sin Notificación	
	N°	N°	%	N°	%	
Araucosalud	20	0	0%	20	100%	
Avansalud	20	20	100%	0	0%	
Integramédica	20	16	80%	4	20%	
TOTAL	60	36	60%	24	40%	



Pese a las dificultades descritas en los párrafos precedentes, se analizaron en total 60 casos con diagnósticos GES, adicionalmente la cantidad de fichas clínicas examinadas en todos los prestadores fue bastante superior a ese número, alcanzando aproximadamente a 455 documentos.

Asimismo, de la consolidación de la información recolectada, se obtuvo que el 60% de los casos GES tiene la notificación escrita correspondiente, este resultado se debe a que Arauco Salud obtuvo un 0% de notificación, en los casos revisados.

Prestadores Públicos

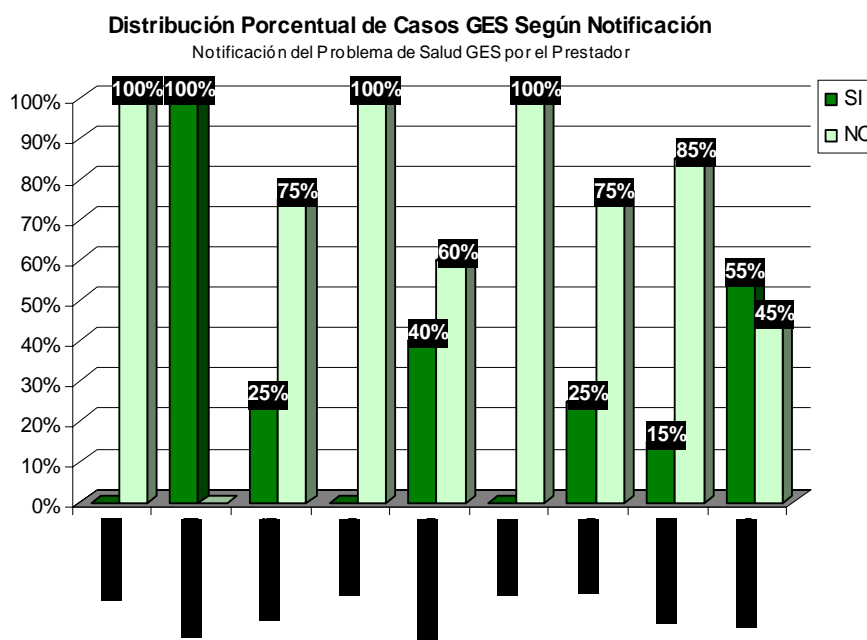
En los 9 consultorios fiscalizados, que indicaron en la entrevista al prestador tener implementado un Procedimiento de Notificación al Paciente GES, se pudo realizar la revisión de los antecedentes pertinentes para verificar esta situación, puesto que todos los establecimientos cuentan con la información de los pacientes atendidos por día con sus correspondientes diagnósticos, registrados a través de las planillas de atención diaria, necesarias para consolidar el informe mensual que debe ser remitido al Servicio de Salud al cual pertenece cada prestador público.

Adicionalmente, varios de estos consultorios además de llevar las citadas planillas diarias, tienen otra planilla en donde se registran exclusivamente los casos con diagnósticos GES, atendidos durante cada jornada. En este instrumento, además del registro de los datos generales del paciente y el médico tratante, se anota la patología GES y el estado en que se encuentra este problema de salud, ya sea en sospecha, confirmado, o en tratamiento.

Tanto en las planillas diarias de atención así como en las de registro de diagnósticos GES, se verifican dos alternativas para la anotación de los diagnósticos, por una parte se usan las glosas convencionales y en otros casos se utiliza la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10).

Distribución Numérica y Porcentual de Casos GES con Notificación

CONSULTORIO	REVISIÓN DE CASOS GES				
	Casos GES	Con Notificación		Sin Notificación	
	N°	N°	%	N°	%
Dr. Alejandro Del Río	18	0	0%	18	100%
Confraternidad	20	20	100%	0	0%
Dr. Fernando Maffioletti	20	5	25%	15	75%
Dr. Gustavo Molina	19	0	0%	19	100%
Dr. Julio Acuña Pinzón	20	8	40%	12	60%
Irene Frei de Cid	20	0	0%	20	100%
La Granja	20	5	25%	15	75%
Los Quillayes	20	3	15%	17	85%
San Bernardo	20	11	55%	9	45%
TOTAL	177	52	29%	125	71%



En el conjunto de establecimientos públicos que habían indicado tener implementado un procedimiento de notificación, se revisaron un total de 177 casos GES, en los cuales se pudo constatar que tan sólo el 29% de ellos cuenta con un documento que certifica la ejecución de la citada notificación al paciente GES. En el 71% restante, no se encuentra ningún documento que avale el procedimiento sujeto a fiscalización.

Con todo, la dispersión del porcentaje de cumplimiento de la notificación, es bastante amplia en el Sector Público, fluctuando entre un 0% y 100%, encontrando tan sólo 2 consultorios que superan el 50% de cumplimiento.

Adicionalmente, respecto de los 4 consultorios que manifestaron que no realizan notificación GES, aluden razones específicas que se repiten en estos establecimientos

En términos generales las causas esgrimidas son las siguientes:

- Falta de tiempo = Cuentan en promedio con 12 minutos para la atención de cada persona, ya que deben cumplir un estándar de 6 pacientes por hora, número que se ve aumentado en época de mayor demanda (invierno), ya que deben atender pacientes extras a su agenda habitual.
- Exceso de actividades = Dentro de una consulta normal, los profesionales deben cumplir con las siguientes tareas: Anamnesis próxima y en algunos casos también remota, examen físico, plantear diagnóstico, entregar las indicaciones, recetas y órdenes de exámenes, registrar en la ficha clínica, planillas de estadística diaria y de pacientes GES, entre otras.
- Privilegiar la atención directa = En virtud de las tareas descritas en el párrafo precedente, las que no pueden ser omitidas, éstas se privilegian frente al llenado de formularios.
- Formulario engorroso = El formulario de notificación tiene demasiados campos que se deben llenar, varios de ellos innecesarios a juicio de los profesionales de la salud, tales como: dirección, ciudad, teléfono y previsión del paciente, ya que estos antecedentes se encuentran en los registros del consultorio (trabajan con población inscrita). Por otro lado manifiestan que tanto dato del médico que notifica, es inoficioso en el Sector Público, ya que en éste los pacientes no tienen un médico particular, son atendidos por el profesional que les designe el establecimiento, de acuerdo a la disponibilidad de consultas.

IV.3.1. Detalle de Registros en Documentos de Notificación

En este subitem se realiza una complementación a la revisión de los casos GES que contaban con notificación, específicamente se hace un análisis de los registros que contenía cada documento de notificación, separado por las diferentes materias de información que incluye el citado formulario.

En esta etapa se suman a la revisión aquellos prestadores privados, en que por las características mencionadas precedentemente, no fue posible medir el nivel de notificación, pero sí se seleccionó un determinado número de casos que tenían copia del documento de notificación, disponibles en los archivadores específicos para este efecto. A mayor abundamiento los prestadores aludidos son: Megasalud, PlusMédica y VidalIntegra.

Es necesario precisar que, todas las mediciones son hechas en base a 20 datos contenidos en el formulario de notificación instruido por este Organismo de Control, se excluye el listado de problemas de salud, ya que éste pertenece al formato y no depende del registro que realice cada profesional.

Prestadores Privados

Distribución Numérica y Porcentual de Registros en los Documentos de Notificación al Paciente GES

INSTITUCIÓN	REGISTROS DOCUMENTOS DE NOTIFICACIÓN				
	F. N.	Completos		Incompletos	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Avansalud	20	9	45%	11	55%
Integramédica	16	0	0%	16	100%
Megasalud	20	3	15%	17	85%
PlusMédica	4	0	0%	4	100%
VidaIntegra	20	13	65%	7	35%
TOTAL	80	25	31%	55	69%

En la tabla anterior se puede observar que en 5 (71,4%) de las 7 instituciones privadas fiscalizadas, se encontraron documentos de notificación, que avalan que estos prestadores están cumpliendo con la obligación que les compete respecto de la notificación de pacientes GES.

Por su parte, el número total de documentos revisados ascendió a 80, de los cuales tan sólo el 31% están completos, con todos los registros correspondientes, al 69% restante le falta uno o más registros distribuidos en las diferentes materias que componen el citado documento de notificación.

A continuación se presenta el detalle de los registros de cada materia de información:

DATO	REGISTRO DATOS DEL PACIENTE				
	F. N.	SI		NO	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Nombre	80	80	100%	0	0%
RUT	80	79	99%	1	1%
Domicilio	80	72	90%	8	10%
Ciudad	80	77	96%	3	4%
Teléfono	80	64	80%	16	20%
Previsión	80	74	93%	6	7%
Total	480	446	93%	34	7%

Respecto del registro de los campos en la materia datos del paciente, el porcentaje de anotación oscila entre un 80% y 100%, observándose que los campos teléfono (20%) y domicilio (10%), son los que presentan porcentajes más altos de falta de registro, y que el campo nombre obtiene el máximo de anotación (100%).

A nivel del conjunto de datos del paciente, el resultado general alcanza un 93% de cumplimiento.

DATO	REGISTRO INFORMACIÓN MÉDICA				
	F. N.		SI		NO
	Nº	Nº	%	Nº	%
Diagnóstico o Hipótesis Dg.	80	79	99%	1	1%
Fecha Diagnóstico	80	79	99%	1	1%
Total	160	158	99%	2	1%

En relación al registro de la información médica pertinente, correspondientes al diagnóstico y la fecha de éste, como submateria es la que obtiene el mejor resultado, alcanzando un 99% de registro para las dos variables que la conforman. Adicionalmente, es preciso indicar que los 2 datos faltantes corresponden a un mismo formulario de notificación.

DATO	REGISTRO DATOS DEL PRESTADOR				
	F. N.		SI		NO
	Nº	Nº	%	Nº	%
Institución	80	74	93%	6	7%
Dirección	80	68	85%	12	15%
Ciudad	80	75	94%	5	6%
Médico tratante	80	74	93%	6	7%
RUT	80	74	93%	6	7%
Teléfono	80	68	85%	12	15%
Firma	80	71	89%	9	11%
Total	560	504	90%	56	10%

En cuanto al registro de los campos contenidos en los datos del prestador, los resultados obtenidos oscilan entre un mínimo de 85% de cumplimiento para las variables dirección y teléfono del prestador, y un máximo de 94% para el dato ciudad donde se ubica la institución.

Por otra parte, los 6 datos faltantes para el nombre y RUT del médico tratante, corresponden a los mismos documentos de notificación. Asimismo, los 9 registros carentes de la firma del médico son todos de un mismo prestador (Avansalud), y a su vez coinciden en que a estos mismos documentos le falta la firma del paciente o representante notificado. Esto se debe a que los 9 documentos aludidos, fueron obtenidos desde la ficha clínica electrónica de los pacientes.

Con todo, el resultado para el conjunto de datos del prestador, alcanza un promedio de 90% de registro.

DATO	REGISTRO DATOS DE CONSTANCIA				
	F. N.		SI		NO
	Nº	Nº	%	Nº	%
Párrafo de Constancia	80	80	100%	0	0%
Firma Paciente o Representante	80	65	81%	15	19%
Nombre Representante	80	77	96%	3	4%
RUT	80	77	96%	3	4%
Fecha Notificación	80	54	68%	26	32%
Total	400	353	88%	47	12%

Finalmente, en cuanto a los datos de la constancia de información al paciente, el cumplimiento observado para los registros pertinentes oscila entre un mínimo de 68% para la fecha de notificación y un máximo de 100% para el párrafo de constancia. En el segundo lugar de menor registro, se ubica el campo firma del paciente o su representante, con un 19% de carencia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el subitem “Detalle de Registros en Documentos de Notificación”, en los prestadores privados se puede concluir que:

- Todos los subgrupos de registro contenidos en el formulario de notificación, obtienen un porcentaje de cumplimiento igual o superior al 88%, siendo los campos de registros de la información médica los que alcanzan la mayor ponderación promedio (99%).
- Igualmente, si bien existe un 69% de formularios incompletos, en términos generales les faltan 1 o 2 datos por registrar (32,7% y 34,6% respectivamente), destacando el Centro Integramédica, por ser el prestador cuyos formularios están menos completos, teniendo además una gran dispersión que fluctúa entre la falta de 1 a 8 datos por cada formulario incompleto (16), concentrando un tercio del total en la carencia de 6 datos por cada documento.
- En cuanto a 2 de los campos más relevantes, por constituir la toma de conocimiento de la persona notificada, como son la firma del paciente o su representante y la fecha de notificación, alcanzan un 19% y 32% de omisión respectivamente. Adicionalmente, el campo fecha de notificación es el que alcanza el menor porcentaje de registro a nivel de todos los campos que componen el formulario de notificación, mientras que la firma del paciente se ubica en el tercer lugar de omisión a nivel general, después del campo teléfono del paciente (2° lugar, 20%) con 19% de falta de registro.

Prestadores Públicos

Distribución Numérica y Porcentual de Registros en los Documentos de Notificación al Paciente GES

CONSULTORIO	REGISTROS DOCUMENTOS DE NOTIFICACIÓN				
	F. N.		Completos		Incompletos
	Nº	Nº	%	Nº	%
Confraternidad	20	0	0%	20	100%
Dr. Fernando Maffioletti	5	2	40%	3	60%
Dr. Julio Acuña Pinzón	8	0	0%	8	100%
La Granja	5	0	0%	5	100%
Los Quillayes	3	0	0%	3	100%
San Bernardo	11	0	0%	11	100%
TOTAL	52	2	4%	50	96%

En la tabla anterior se puede observar que en 6 (46,1%) de los 13 consultorios de atención primaria fiscalizados, se encontraron documentos de notificación que avalan

que estos prestadores están cumpliendo con la obligación que les compete, respecto de la notificación de pacientes GES.

Por su parte, el número total de documentos revisados ascendió a 52, de los cuales tan sólo un 4% están completos (lo que corresponde sólo a 2 documentos pertenecientes al Consultorio Dr. Fernando Maffioletti), al 96% restante le falta uno o más registros de las diferentes materias que componen el citado documento de notificación.

A continuación se presenta el detalle de los registros de cada materia de información:

DATO	REGISTRO DATOS DEL PACIENTE				
	F. N.	SI		NO	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Nombre	52	52	100%	0	0%
RUT	52	47	90%	5	10%
Domicilio	52	32	62%	20	38%
Ciudad	52	30	58%	22	42%
Teléfono	52	16	31%	36	69%
Previsión	52	11	21%	41	79%
Total	312	188	60%	124	40%

Respecto de los registros de los campos en el ítem datos del paciente, el porcentaje de anotación es disperso oscilando entre un 21% y 100%, conseguidos para las variables previsión y nombre del paciente respectivamente. Otro dato carente de registro es el teléfono del paciente (69%).

A nivel del conjunto de datos del paciente, el resultado general alcanza un 60% de cumplimiento, constituyendo el ítem más bajo en registro.

DATO	REGISTRO INFORMACIÓN MÉDICA				
	F. N.	SI		NO	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Diagnóstico o Hipótesis Dg.	52	52	100%	0	0%
Fecha Diagnóstico	52	48	92%	4	8%
Total	104	100	96%	4	4%

En relación al registro de la información médica pertinente, correspondientes al diagnóstico del problema de salud GES y la fecha de éste, se obtiene un 100% de anotación para el diagnóstico o hipótesis diagnóstica, y un resultado porcentual algo menor para la fecha de éstos, llegando a un 92% de cumplimiento.

Con todo, a nivel de la submateria se alcanza un 96% de cumplimiento promedio, siendo el ítem mejor evaluado a nivel de registros.

Asimismo, Cabe mencionar que, los 4 formularios de notificación que no cuentan con el registro de la fecha del diagnóstico, atañen a un mismo prestador (Consultorio La Granja).

DATO	REGISTRO DATOS DEL PRESTADOR				
	F. N.		SI		NO
	Nº	Nº	%	Nº	%
Institución	52	27	52%	25	48%
Dirección	52	28	54%	24	46%
Ciudad	52	29	56%	23	44%
Médico tratante	52	50	96%	2	4%
RUT	52	50	96%	2	4%
Teléfono	52	22	42%	30	58%
Firma	52	52	100%	0	0%
Total	364	258	71%	106	29%

En cuanto al registro de los campos contenidos en los datos del prestador, los resultados obtenidos oscilan entre un mínimo de 42% de cumplimiento para la variable teléfono del prestador, y un máximo de 100% para el dato firma del médico tratante. Asimismo, se observa que los datos que identifican al médico tratante tienen un alto porcentaje de registro, no así los datos que identifican a la institución, los que se manejan alrededor del 50% de anotación.

A nivel general, los registros de esta submateria alcanzan un 71% de cumplimiento.

DATO	REGISTRO DATOS CONSTANCIA				
	F. N.		SI		NO
	Nº	Nº	%	Nº	%
Párrafo de Constancia	52	52	100%	0	0%
Firma Paciente o Representante	52	50	96%	2	4%
Nombre Representante	52	49	94%	3	6%
RUT	52	49	94%	3	6%
Fecha Notificación	52	18	35%	34	65%
Total	260	218	84%	42	16%

En cuanto a los datos de la constancia de información al paciente, el cumplimiento observado para los registros pertinentes oscila entre un mínimo de 35% para la fecha de notificación y un máximo de 100% para el párrafo de constancia.

Al igual que lo observado en los prestadores privados, esta materia es la que obtiene el menor porcentaje de registro, a su vez que en este rubro se encuentra el dato que alcanza el menor porcentaje de registro a nivel de todos los campos del formulario de notificación y que precisamente corresponde a la fecha de notificación, con un 65% de omisión de ésta.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el subitem “Detalle de Registros en Documentos de Notificación”, en los prestadores públicos se puede concluir que:

- Los subgrupos de registro contenidos en el formulario de notificación, obtienen un porcentaje de cumplimiento que fluctúa entre un 60% y 96%, siendo los campos de registros de la información médica los que alcanzan la mayor ponderación promedio.
- Igualmente, existe un alto porcentaje de formularios incompletos que alcanza al 96% de los casos evaluados. Éstos a su vez carecen de varios registros, encontrando las siguientes proporciones: Al 30% de los documentos le falta

entre 1 y 3 registros, 28% carecen de 4 a 6 registros y finalmente a un 42% le falta el registro de 7 a 10 datos por cada formulario emitido.

- En cuanto a 2 de los campos más relevantes por constituir la toma de conocimiento de la persona notificada, como son la firma del paciente o su representante y la fecha de notificación, alcanzan un 4% y 65% de omisión respectivamente, por lo que se puede inferir que la firma no representa un problema en cuanto a su registro, lo contrario ocurre con la fecha de notificación.
- A nivel general, en todos los campos que componen el formulario de notificación, los que presentan mayor deficiencia en su registro se encuentran entre los datos del paciente y son, la previsión de éste con un 79% de omisión y el teléfono del paciente con un 69% de falta de registro, seguidas de la fecha de notificación citada en el párrafo precedente.

Cabe mencionar que dentro del grupo de prestadores públicos, destacan 2 Consultorios, como los que tienen mayor cantidad de registros incompletos. Por una parte, el Consultorio San Bernardo presenta los 11 documentos de notificación con anotaciones parciales, el 100% de ellos en el tramo de 8 a 10 registros faltantes por cada formulario emitido. En segundo lugar se ubica el Consultorio Confraternidad, el que también muestra sus 20 formularios de notificación con los registros incompletos, en un rango que fluctúa entre 1 y 8 datos faltantes por cada uno, en donde el 30% carece de 7 u 8 datos.

En resumen: De acuerdo a todos los antecedentes expuestos, se puede concluir que los porcentajes de registros efectuados por los profesionales de los prestadores privados son mayores que los realizados por sus pares en los establecimientos públicos.

IV.3.2. Verificación de Casos GES en el SIGGES

La mayoría de las personas entrevistadas en los establecimientos de atención primaria del Sector Público y que están a cargo de las GES en sus respectivos consultorios, manifiestan que aún cuando no realizan notificación al paciente GES o ésta se efectúa en muy pocas oportunidades, los pacientes con sospecha o diagnóstico confirmado de un problema de salud GES, reciben las garantías que les corresponde a su patología, puesto que todos ellos son ingresados al Sistema de Gestión de Garantías Explícitas en Salud (SIGGES).

El citado ingreso al SIGGES, se haría de manera independiente de la notificación al paciente, y para este procedimiento utilizarían las planillas de registro de atención diaria, mismas que son usadas para consolidar el registro estadístico mensual (REM) de cada establecimiento público. En algunos consultorios además manejan una planilla específica para los casos con diagnóstico GES.

En términos generales, las citadas planillas son entregadas al personal de la Unidad SIGGES, quienes revisan el caso en el sistema, si éste no cuenta con el evento GES correspondiente, en ese momento se realiza el ingreso y al día siguiente se le asigna la primera prestación garantizada que corresponda.

En virtud al porcentaje de notificación encontrado en los establecimientos públicos y la seguridad manifestada en relación a que todos los pacientes que cumplen con las condiciones, están siendo tratados bajo el Régimen de Garantías Explícitas en Salud, se procedió a revisar un número de casos GES en el SIGGES, para lo cual se definieron 7 consultorios (53,8% del total de Consultorios fiscalizados), elegidos de manera aleatoria.

En las instituciones que realizan notificación de paciente GES, el número de casos a verificar para efectos de ingreso al SIGGES es la misma que se determinó para comprobar la notificación y en aquellos consultorios que indicaron que no realizan notificación, se procedió a seleccionar un determinado número de casos con los mismos criterios utilizados para esa fiscalización

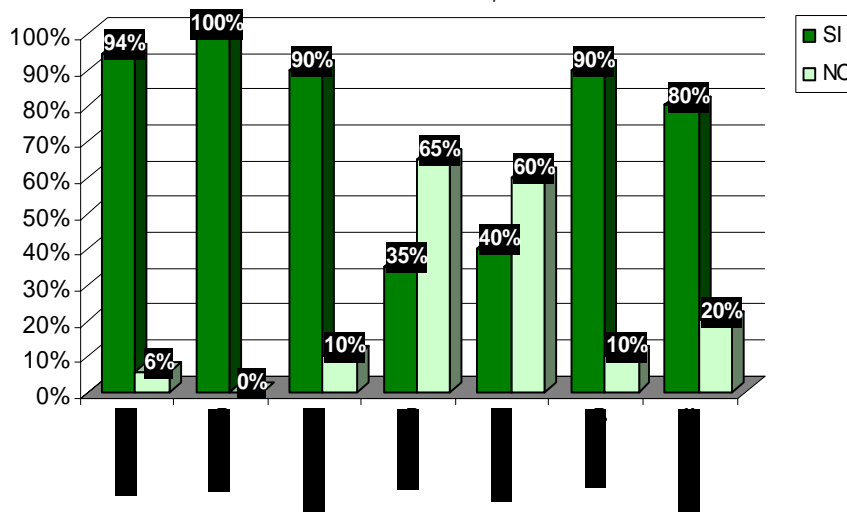
A continuación se presenta una tabla con los resultados obtenidos de esta revisión adicional.

Distribución Numérica y Porcentual de Casos GES con Notificación y Evento en SIGGES

REVISIÓN DE CASOS GES										
CONSULTORIO	Notifica	Nº de Casos GES	Notificación Paciente				Evento GES en SIGGES			
			SI		NO		SI		NO	
			Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dr. Alejandro Del Río	SI	18	0	0%	18	100%	17	94%	1	6%
Dr. Edelberto Elgueta	NO	19	N/A	-	N/A	-	19	100%	0	0%
Dr. Fernando Maffioetti	SI	20	5	25%	15	75%	18	90%	2	10%
Dr. Gustavo Molina	SI	20	0	0%	20	100%	7	35%	13	65%
Dr. Steeger	NO	20	N/A	-	N/A	-	8	40%	12	60%
La Granja	SI	20	5	25%	15	75%	18	90%	2	10%
Los Quillayes	SI	20	3	15%	17	85%	16	80%	4	20%
Total		137					103	75%	34	25%

Distribución Porcentual de Casos GES con Evento en SIGGES

Notificación del Problema de Salud GES por el Prestador



En relación a la revisión del evento GES que debería estar creado, para cada paciente con diagnóstico de patologías garantizadas en los consultorios seleccionados, se pudo observar que en el 75% de los casos se verificó que efectivamente los pacientes revisados tenían el caso creado en el Sistema de Gestión de Garantías Explícitas en Salud, sin embargo se observan casos GES no creados en el SIGGES (25%).

En cuanto al análisis por Consultorio, se pudo observar que sólo 1 de los 7 evaluados efectivamente tenían al 100% de los beneficiarios revisados en el SIGGES. Por otro lado, cabe destacar que de los 6 Consultorios restantes, hay dos que presentan resultados muy inferiores en relación a sus pares, estos son el Consultorio Dr. Gustavo Molina y el Consultorio Dr. Steeger, ambos pertenecientes al Servicio de Salud Metropolitano Occidente, en los cuales se verifica que sólo el 35% y 40% de los casos respectivamente tienen registro del evento en el SIGGES,. En estos prestadores se suma el hecho de que en ambos al momento de la fiscalización, no se estaba efectuando el Procedimiento de Notificación al Paciente GES, más aún en el Consultorio Steeger nunca se ha realizado esta actividad.

Por otra parte, tanto en estos Consultorios como en todos en los que se realizó la fiscalización de notificación al paciente GES, las personas encargadas de las GES manifestaron que el Sistema de Gestión de Garantías Explícitas en Salud, adolecía de varios problemas que hacían difícil el manejo de los casos GES y especialmente el monitoreo de la garantía de oportunidad.

Los problemas más recurrentes fueron los siguientes:

- No grabar los ingresos: Particularmente en algunos días específicos el sistema no ha grabado los ingresos, por lo que deben repetir la operación con todos esos casos.
- No asume algunas prestaciones: Aunque éstas se ingresan con el código correspondiente, el sistema no las asume, por lo que se encuentran con garantías incumplidas que no son tal.
- No actualiza automáticamente: Cada vez que se ingresa a la cartola de un paciente GES específico, esta se debe actualizar, de lo contrario el sistema no muestra todos los datos, o bien muestra datos que no corresponden.
- Entrega de reportes poco expedita: Cuando se solicita un reporte específico, como por ejemplo el de garantías vigentes o vencidas, la generación de éste es muy lenta ya que queda al final de los listados de reportes pendientes.

V. CONCLUSIONES

V.I.- Entrevista: Del análisis de los resultados obtenidos en la entrevista, se puede concluir que:

- La obligación legal que les asiste a los prestadores de salud pública y privada, respecto de la Constancia de Información al Paciente GES, es conocida por las autoridades de la mayoría de los establecimientos de salud fiscalizados.
- Respecto del Proceso de Notificación al Paciente GES, sus etapas y responsables, se observó que en los prestadores privados, el 100% de las instituciones fiscalizadas indica que tiene implementado el citado proceso, mientras que en los consultorios públicos éste alcanza un 69%.
- Por otro lado, en cuanto al responsable de la notificación en los prestadores privados, se observó que el 100% de las notificaciones son efectuadas por los médicos tratantes de los pacientes. En cambio en los establecimientos de atención primaria, la notificación es realizada por el conjunto de los profesionales de la salud, que tienen participación directa en la atención de un paciente (78%), dentro de los que se encuentran las enfermeras, matronas, odontólogos y nutricionistas. En el 22% restante, la notificación es hecha exclusivamente por los médicos.
- En relación a la verificación en terreno, de algunos antecedentes proporcionados durante la fase de entrevista a la persona designada por la institución, se obtuvo un porcentaje de verificación positiva mayor al 80% para los dos Sectores de Salud fiscalizados, siendo el porcentaje más alto en los prestadores privados los que alcanzan un 89,19% versus un 83,72% de los públicos. Adicionalmente, en los prestadores de ambos sectores, aproximadamente en un cuarto de las respuestas no aplica la verificación.

V.II.- Instrumento de Notificación Utilizado

- En cuanto al formato de los formularios de notificación, utilizados por los prestadores públicos y privados, éstos no registran diferencias muy significativas. No obstante lo anterior, lo más destacable en las mediciones realizadas, son los casi 13 puntos porcentuales a favor de los prestadores públicos en lo que dice relación con los datos de constancia de información (55,6% vs. 42,9%), materia en donde en definitiva radica la toma de conocimiento de la notificación y firma del paciente o su representante.
- Ninguno de los formularios revisados indica en su formato, cual es la distribución del original y las copias. Sin embargo tanto en los prestadores públicos como en los privados, las personas entrevistadas coinciden en señalar que en su mayoría el original es entregado al paciente y la copia se deja en el prestador.

- En relación a los datos registrados en el formulario, se observó un mayor nivel de registro de datos en los prestadores privados, toda vez que:
 - Prestadores Privados: Existe un 31% de documentos completos. En cuanto a los instrumentos incompletos, se verifica que al 68% le falta el registro de 1 o 2 datos.
 - Prestadores Públicos: Por su parte los prestadores públicos, presentan un 4% de documentos completos. El 96% restante presenta registros parciales, en donde se observa que al 56% de estos formularios carece de 6 a 10 registros por cada uno.

V.III.- Verificación de la Notificación en Casos GES

- Prestadores Privados: Pese a que los directivos y encargados GES de las instituciones privadas, tienen asumida la obligación legal que les compete como prestador en el Procedimiento de Notificación al Paciente GES y para llevarlo a cabo han dispuesto los recursos humanos y materiales necesarios, en la práctica los profesionales responsables de esta actividad la están cumpliendo de manera parcial, ya que:
 - El 60% de los casos inspeccionados, cuenta con el documento de respaldo de la notificación GES. En este aspecto es necesario recordar que la verificación de la notificación en esta etapa de la fiscalización, sólo pudo ser efectuada en 3 de los 7 prestadores privados seleccionados, ya que los otros no contaban con los antecedentes requeridos para la selección de los casos.
 - En cuanto al análisis por prestador, Araucosalud presenta un 0% de notificación, en tanto que Avansalud e Integramédica, alcanzan un 100% y 80% respectivamente.
- Prestadores Públicos: Por su parte, los consultorios públicos, en que se había indicado que tenían implementado un procedimiento de notificación, se revisaron un total de 177 casos GES, en los cuales se pudo constatar que:
 - El 29% de ellos cuenta con un documento que certifica la ejecución de la citada notificación al paciente GES. En el 71% restante, no se encuentra ningún documento que avale el procedimiento sujeto a fiscalización.
 - En el análisis por Consultorio, el porcentaje de cumplimiento de la notificación es bastante disperso entre estos establecimientos, fluctuando entre un 0% y 100%:
 - Sin notificación Consultorios: Dr. Alejandro del Río, Dr. Gustavo Molina e Irene Frei de Cid.
 - Con un 100% de notificación, se ubica el Consultorio Confraternidad.

- **SIGGES:** A raíz de lo señalado por los Consultorios en cuanto a que aún cuando no realizan notificación al paciente GES o ésta se efectúa en muy pocas oportunidades, los pacientes con sospecha o diagnóstico confirmado de un problema de salud GES, reciben las garantías que les corresponde a su patología, puesto que todos ellos son ingresados al Sistema de Gestión de Garantías Explícitas en Salud (SIGGES), se procedió a una verificación de los casos GES con evento en el SIGGES, comprobándose que:
 - En el 25% de los casos revisados (34 de 137), estos no se habían ingresado al sistema.
 - Lo anterior se observó en 6 de los 7 Consultorios en los que se efectuó dicha verificación.
 - Se observaron rangos variables de falencia en el registro, destacando los Consultorio Dr. Gustavo Molina y el Consultorio Dr. Steeger, con los mayores porcentajes en cuanto a falta de ingreso del caso GES al sistema con un 35% y 40% respectivamente.
 - En estos 2 prestadores se suma el hecho de que en ambos al momento de la fiscalización, no se estaba efectuando el Procedimiento de Notificación al Paciente GES, más aún en el Consultorio Steeger nunca se ha realizado esta actividad.

V.IV.- Otros

- Los directivos de los establecimientos públicos que no realizan notificación de GES, justifican su proceder aludiendo principalmente a las siguientes causales: Falta de tiempo, exceso de actividades, privilegiar la atención directa y formulario de notificación complejo.
- Finalmente, es pertinente comentar que todos los prestadores de salud fiscalizados, tanto públicos como privados, tuvieron una recepción muy positiva de esta actividad, participando activamente en ella, a través de la entrevista a los encargados de GES y también proporcionando todos los antecedentes requeridos para la etapa de verificación de la notificación GES.

VI. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Finalizado el proceso de fiscalización, se procederá a

- Remitir a los entes fiscalizados los Oficios con los resultados de la actividad, representando aquellos casos en que se verificó el no cumplimiento en uno o más aspectos de la Circular, respecto de la obligación del prestador de notificar a los beneficiarios de las Instituciones de Salud Previsional o del Fonasa, ante la sospecha o confirmación diagnóstica de un problema de salud contenido en el Régimen de Garantías Explícitas.
- Remitir informe al FONASA en relación a inconsistencias observadas en el SIGGES en cuanto a la detección de beneficiarios con problemas de salud GES que no han sido ingresados al sistema.
- Revisar el Formulario de Constancia Información al Paciente GES y proponer a la Intendencia de Fondos y Seguros Provisionales eventuales modificaciones a la luz de los resultados obtenidos en la presente actividad de fiscalización.

Jeannette González Moreira
Subdepartamento GES

VII. ANEXOS

El presente informe incluye los siguientes anexos:

Anexo N° 1 – Información Principal de Cada Prestador.

Anexo N° 2 – Pauta Entrevista al Prestador

Anexo N° 3 – Planilla Consolidación de Datos Pauta Entrevista al Prestador

Anexo N° 4 – Planilla Consolidación Detalle Datos Notificación GES.

Anexo N° 5 – Planilla Consolidación Registros Faltantes en Documentos de Notificación

MPG

ANEXO N° 1

INFORMACIÓN PRINCIPAL DE CADA PRESTADOR

El presente documento constituye el Anexo N° 1, del Informe de Fiscalización “Notificación del Problema de Salud GES, por el Prestador”.

Su objetivo es presentar los antecedentes más relevantes recopilados en cada prestador, tanto los de la entrevista realizada a la persona designada por el director o gerente de la institución, así como los datos y observaciones hechas durante la etapa de verificación del procedimiento, a través de la revisión de las notificaciones en una muestra de casos GES.

Para efectos de un mejor ordenamiento, el anexo se divide en dos grandes grupos: Información de prestadores privados e información de prestadores públicos, estos últimos se agrupan a su vez de acuerdo al Servicio de Salud de origen.

PRESTADORES PRIVADOS

ARAUCOSALUD

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Araucosalud	RUT:	99534240-5
Dirección:	Avenida Kennedy N° 5413-B	Comuna:	Las Condes
Director Médico:	Dra. Victoria Fabre		
Persona Entrevistada:	Sra. Miriam Briceño	Cargo:	Enfermera Jefe

Fecha de Fiscalización: **18/04/07**

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Realizan notificación al paciente GES.

La notificación es efectuada exclusivamente por los médicos tratantes pertenecientes al staff de este centro. Los mismos médicos, tienen la responsabilidad de completar el documento correspondiente y además dejar la copia de la notificación, dentro de la ficha clínica del paciente.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario Constancia Información al Paciente GES.

La enfermera coordinadora de consultas, es la encargada de la distribución del documento de notificación al interior del establecimiento, en las dependencias establecidas.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de las características observadas, en el Sector Privado en general.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

El formato del Formulario de Constancia Información al Paciente GES, utilizado por este prestador, es el mismo instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005.

Adicionalmente, esta diseñado sobre el logo de la institución, y lleva los datos de identificación de la misma.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 submaterias que contiene este instrumento, son los siguientes:

<u>Datos del Paciente</u>					<u>Información Médica</u>		
Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

<u>Datos del Prestador</u>						
Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

<u>Datos Constancia de Información</u>						
Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES	
SI	SI	SI	SI	SI	NO	

El documento posee una copia, adicional al original. Según lo referido por la entrevistada, el original es entregado al paciente y la copia queda en el prestador, pero esta distribución no está indicada en el formulario en cuestión.

En relación a este subitem, la institución cumple con la casi totalidad de los requerimientos del formato del instrumento diseñado por la Superintendencia, para efectos de la notificación GES.

Se encuentra por sobre el porcentaje obtenido en el Sector Privado, para las tres primeras categorías (Datos del paciente, prestador e información médica), ya que en cada una alcanza un 100% de cumplimiento.

Respecto de la última categoría, también está por sobre la media obtenida por su sector en general, pero sin alcanzar el 100% (79% y 42,9% respectivamente), ya que el formato del formulario no cuenta con el reverso, conteniendo los problemas de salud garantizados.

Finalmente, al igual que la mayoría de los prestadores privados (83,3%), el documento de notificación posee 1 copia, adicional al original.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en todas las oficinas de consulta médica.

El establecimiento conserva la copia del formulario, guardándolo de forma manual en la ficha clínica de cada paciente, las que a su vez se archivan en una dependencia para tales efectos, la que se encuentra físicamente fuera del edificio de Araucosalud.

Por otra parte indican qué, además del médico quien es el responsable de archivar los documentos en la ficha del paciente, las auxiliares de enfermería encargadas de las diferentes consultas, revisan que al término de éstas no queden documentos sueltos, de ser así deben archivarlos en la carpeta correspondiente.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de las características observadas para el Sector Privado en general.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Se pudo comprobar que el documento de notificación tiene el mismo formato del instrumento instruido por esta Superintendencia, posee una copia y cuenta con la información señalada en la pregunta N° 5, esto se pudo verificar a través de un formulario sin uso proporcionado por la persona entrevistada.

No se logró verificar si el citado documento se conserva y la forma de archivo de éste, ya que no se encontró ningún documento de notificación, en las fichas clínicas revisadas, las que ascendieron a un total de 255.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

Para seleccionar la muestra a revisar en este prestador, se solicitó el listado de pacientes atendidos en el periodo comprendido entre el 26 y 31 de marzo de 2007, filtrados sólo para aquellos que acudieron a algún tipo de consulta: médica, de enfermería, nutrición y psiquiatría entre otras, ya que la institución no tenía la posibilidad de emitir un listado con el diagnóstico de las personas atendidas.

De esta selección se obtuvieron 255 casos, de los que se revisaron sus fichas clínicas. La revisión de los documentos, fue dificultosa ya que los documentos tenían muchas deficiencias en sus registros, tales como: Las evoluciones carecen de orden cronológico, en la mayoría de los casos no hay diagnóstico, no se identifica el profesional responsable de los registros y finalmente en muchos otros casos la letra es ilegible.

Con todas las deficiencias descritas en el párrafo precedente, se logró identificar 20 casos con diagnósticos correspondientes a problemas de salud GES, todos los cuales carecen en su ficha clínica de la copia del Formulario Constancia al Paciente GES.

Con el resultado obtenido (0%) en esta etapa, el prestador se sitúa muy por debajo del promedio de su sector, el que alcanza un 60% de cumplimiento de notificación.

V. CONCLUSIONES.

- 1.- Araucosalud posee un procedimiento implementado para realizar la Constancia de Información al Paciente GES.
- 2.- No obstante lo anterior, a través de la verificación de casos GES se pudo comprobar que los profesionales responsables de esta actividad en este prestador, no están cumpliendo con la obligación legal que les asiste respecto de la notificación de GES.
- 3.- Asimismo, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede inferir que las personas encargadas del Proceso de Notificación al Paciente GES, no realizan supervisión del cumplimiento del citado procedimiento.

AVANSALUD

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Avansalud	RUT:	78040520-1
Dirección:	Avenida Salvador Nº 30	Comuna:	Providencia
Director Médico:	Dr. Italo Braguetto		
Persona Entrevistada:	Sra. Francisca Santibáñez	Cargo:	Jefa Atención al Cliente
Fecha de Fiscalización:	17/04/07		

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Realizan notificación al paciente GES, adicionalmente cuentan con una administrativa para la atención de los pacientes GES, quien además es la Jefa de Atención al Cliente.

La notificación es efectuada exclusivamente por los médicos tratantes. Los mismos médicos tienen la responsabilidad de completar el documento correspondiente y grabar el archivo digital de estos antecedentes, guardándolos en la aplicación informática correspondiente.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario de Constancia Información al Paciente GES. El formulario no requiere de distribución al interior del establecimiento, ya que forma parte de una aplicación de la ficha electrónica, en donde los médicos registran los datos de notificación y luego imprimen x2.

Las personas responsables del archivo de los documentos de notificación son: La Secretaria de Gerencia o la Coordinadora de GES. A ellas, les llegan los citados documentos, a través de las auxiliares de enfermería de consulta, quienes los recolectan desde las oficinas de atención correspondientes.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de las características observadas en el Sector Privado en general.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

El formato del Formulario de Constancia Información al Paciente GES, utilizado por este prestador, es el mismo instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005.

Adicionalmente, el formato está diseñado con el logo de la institución, y lleva los datos de identificación de la misma. Por otra parte el documento es de tipo digital, se obtiene de una aplicación de la ficha electrónica, cuyo acceso es permitido a través de una password individual para cada médico.

Cuando existe algún problema con el sistema informático, el médico cuenta con formularios pre impresos, los que debe llenar manualmente, éstos se encuentran disponibles en todas las oficinas de consulta.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 submaterias que contiene el instrumento de notificación, son los siguientes:

<u>Datos del Paciente</u>					<u>Información Médica</u>		
Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

<u>Datos del Prestador</u>						
Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

<u>Datos Constancia de Información</u>					
Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES
SI	SI	SI	SI	SI	NO

El documento descrito en el párrafo anteprecedente, se imprime x2, por lo que se homologa a un formato manual con original y copia. Según lo referido por la entrevistada, el original del documento es entregado al paciente y la copia queda en el prestador, pero esta distribución no está indicada en el formulario en cuestión.

En relación a este subitem, la institución cumple con la casi totalidad de los requerimientos del formato diseñado por la Superintendencia de Salud, para efectos de la notificación GES.

Se encuentra por sobre el porcentaje obtenido en el Sector Privado, para las tres primeras categorías (Datos del paciente y prestador e información médica), ya que en cada una alcanza un 100% de cumplimiento.

Respecto de la última categoría, también está por sobre la media obtenida por su sector en general, pero sin alcanzar el 100% (79% y 42,9% respectivamente), ya que el formato del formulario no cuenta con el reverso, conteniendo los problemas de salud garantizados.

Finalmente, al igual que la mayoría de los prestadores privados (83,3%), el documento de notificación se imprime doble, por lo que se considera que tiene 1 copia, adicional al original.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en todas las oficinas de consulta médica, específicamente almacenada en el computador, en el software de la ficha clínica electrónica. Adicionalmente, existen formularios pre impresos, para utilizar como contingencia, en los casos de caída del sistema informático.

El establecimiento conserva la copia del documento de notificación, de manera digital a través de la ficha clínica electrónica, y manual guardándolo en archivadores específicos para la notificación GES, los que a su vez se almacenan en la Gerencia Médica de la Institución.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de las características observadas para el Sector Privado en general, con la diferencia de que además de respaldo manual de los documentos tiene un respaldo digital de éstos.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Fue posible verificar que toda la información proporcionada es real en cuanto a que: El documento de notificación posee una copia manual, que ésta es conservada por el prestador guardándola en un archivo específico de GES, ubicado en la Gerencia Médica.

También fue posible acceder a la aplicación del formato digital del documento de notificación, el que mantiene la estructura del instrumento instruido por esta Superintendencia.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

Para seleccionar la muestra a revisar en esta institución, el prestador entregó un listado de pacientes con problema de salud GES, diagnosticados durante el periodo en evaluación (26 al 30 de marzo de 2007). De este listado se realizó una selección aleatoria de 20 casos.

La revisión dio como resultado que, de los 20 casos GES de la muestra, el 100% cuenta con el respaldo de la notificación de paciente GES, de los cuales 11 (55%) tienen la copia

del documento en el archivador de GES, en los otros 9 casos restantes, no se encontró el respaldo manual de la notificación, pero fue posible acceder a la copia digital de ésta.

Con el 100% obtenido en esta etapa, el prestador se sitúa sobre el promedio de su sector, el que alcanza un 60% de cumplimiento para la notificación de paciente GES.

IV.3.1. Detalle de Registros en Documentos de Notificación

De los 20 documentos de notificación revisados en este prestador, 11 (55%) se encuentran incompletos. El rango de registros faltantes, fluctúa entre 1 y 4 por cada formulario emitido. De éstos, 2 documentos (18,2%) carecen de 1 dato, otros 7 (63,6%) están faltos de 2 datos y finalmente los 2 restantes (18,2%) no consignan 4 antecedentes.

Con todo, los resultados obtenidos muestran que la institución se encuentra 14 puntos porcentuales sobre el promedio del Sector Privado, en donde se alcanza un 31% de formularios completos versus un 45% en este prestador.

Distribución Numérica y Porcentual de Registros por Materia

DATOS	REGISTROS				Cumplimiento	
	Nº F. N.	Reg. x F.N.	Reg. Totales	Reg. Omitidos	Nº	%
Paciente	20	6	120	0	120	100%
Información Médica	20	2	40	0	40	100%
Prestador	20	7	140	9	131	94%
Constancia Información	20	5	100	15	85	85%
TOTAL	20	20	400	24	376	94%

Es necesario recordar que, en esta institución existen 9 formularios de constancia que fueron revisados a través de la ficha electrónica de los pacientes, puesto que no se encontró la copia manual de éstos. Por tanto estos documentos carecen de la firma del médico y del paciente o su representante.

En relación a las materias de información específicas, las dos primeras alcanzan un 100% con lo que se sitúan sobre el promedio general, los datos del prestador también alcanzan un valor más alto respecto del sector (94% vs. 90%), quedando sólo los datos de constancia de información un poco más abajo que el promedio general (85% vs. 88%).

V. CONCLUSIONES.

- 1.- Avansalud Providencia, tiene un procedimiento implementado para realizar la Constancia de Información al Paciente GES, y dispone de una persona encargada de éste.
- 2.- Cuenta con los recursos materiales y tecnológicos necesarios para realizar respaldo manual y digital, de la citada constancia GES.
- 3.- Es el único prestador privado en el que se verifica un 100% de notificación de paciente GES, para la muestra seleccionada en esta fiscalización.

CENTRO MÉDICO BANCO ESTADO DE CHILE (BECH)

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	BECH	RUT:	71980000-9
Dirección:	Almirante Gotuzzo Nº 70	Comuna:	Santiago Centro
Gerente General:	Sr. Fernando Monasterio		
Personas Entrevistadas:	Sra. Soledad Moreno Sra. Marcela Riquelme	Cargo:	Enfermera Jefe del Centro Contraloría Médica Isapre

Fecha de Fiscalización: **19/04/07**

* En un comienzo la entrevista parte con la Sra. Marcela Riquelme, Enfermera de la Contraloría Médica de la Isapre, ya que es a ella quien llama el Gerente de Fundación, pese a que en la introducción a la visita se especifica que se trata de una fiscalización al Centro Médico Banco Estado como prestador y no a la Isapre Fundación. Posteriormente se incorpora la Enfermera Jefe del citado Centro, Sra. Soledad Moreno.

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Realizan notificación al paciente GES.

Esta actividad es efectuada exclusivamente por los médicos tratantes. Estos mismos profesionales tienen la responsabilidad de completar el documento correspondiente.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito denominado "Certificado Para Ingreso AUGE Centro Médico".

Los auxiliares paramédicos de consulta, son los encargados de la distribución del documento de notificación al interior del establecimiento, en las dependencias que corresponda, para lo que se valen de fotocopias de éste.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de las características observadas en el Sector Privado en general.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

El formato del formulario utilizado por este prestador, no es el instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005. Es un certificado que consta de muy pocos campos de registros.

El documento utilizado no posee copia.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 submaterias y los antecedentes que debería contener el instrumento de notificación, son los siguientes:

<u>Datos del Paciente</u>					<u>Información Médica</u>		
Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico
SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO

<u>Datos del Prestador</u>						
Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO

<u>Datos Constancia de Información</u>					
Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES
NO	NO	NO	NO	NO	NO

En relación a este subitem, la institución a través de un instrumento de diseño propio, cumple escasamente con algunos campos de registro del formulario de notificación estándar instruido por este Organismo de Control.

Asimismo, sus resultados se encuentran muy por debajo de los porcentajes de cumplimiento alcanzados por el Sector Privado a nivel general.

Las diferencias obtenidas entre los resultados de este prestador y el Sector Privado en su conjunto, son las siguientes:

<u>Categoría</u>	<u>BECH</u>	<u>Sector Privado</u>
✓ Datos del Paciente	33,3%	85,7%
✓ Información Médica	50%	85,7%
✓ Datos del Prestador	28,6%	85,7%
✓ Datos Constancia de Información	0%	42,9%

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acercas de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en todas las oficinas de consulta médica.

El formulario de constancia, le es entregado al paciente o a su representante, pero como no dispone de copia, en el prestador no queda un respaldo de éste.

En cuanto a este tema, esta institución sigue la tendencia de su sector, en lo que dice relación con el lugar en donde se encuentra disponible el documento de notificación, sin embargo respecto de la mantención de una copia de resguardo, es el único prestador privado que no lo hace, quedando en un 0% de cumplimiento versus el 85,7% alcanzado por los prestadores privados en su conjunto.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

En el prestador BECH, no fue posible verificar la información respecto del formulario utilizado para la notificación de pacientes GES, ya que no dejan resguardo de éste. No obstante lo anterior, la enfermera de la Contraloría Médica de la Isapre, proporciona fotocopias de algunos certificados con los cuales llegan los beneficiarios de Fundación, para solicitar su ingreso a las GES, en esa Isapre.

Con esos documentos es posible verificar que, efectivamente se trata de un certificado fotocopiado que posee muy pocos campos de registro.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

Esta etapa de la fiscalización no fue posible realizarla en esta institución, dado que:

No cuentan con la información de los pacientes atendidos en consulta de morbilidad el día 30 de marzo de 2007.

En su reemplazo, la enfermera jefe sólo proporciona un listado de cajas denominado "Documentos por Profesional en Caja". En éste, se registran los bonos emitidos por cada cajera durante ese día, lo que no implica que correspondan todos a pacientes atendidos durante esa jornada. Este listado debido a su naturaleza, no cuenta con el diagnóstico de los beneficiarios.

Adicionalmente, la jefa del centro en la entrevista manifiesta que no guardan copia del documento de notificación, en las fichas clínicas ni en ningún otro lugar.

Lo anterior es corroborado, a través de la solicitud y revisión de 6 fichas clínicas, seleccionadas de los 14 certificados de AUGE entregados por la enfermera de la Isapre Fundación, documentos que habrían ingresado a dicha Isapre entre el 26 y 31 de marzo de 2007, lo que no significa que hayan sido emitidos necesariamente en esa fecha, ya que el 78,5% de éstos no registra la fecha de emisión del citado documento.

En virtud de los antecedentes expuestos, se considera infundado hacer una revisión más extensa de los documentos clínicos de este prestador.

V. CONCLUSIONES.

1.- De acuerdo a todos los antecedentes que constan en la fiscalización del Prestador Banco Estado de Chile, esta institución no tiene un Procedimiento de Notificación Constancia Información al Paciente GES.

2.- Respecto del "Certificado Para Ingreso AUGE Centro Médico", que la Jefa del Centro Médico indica se le entrega a los pacientes con sospecha o confirmación diagnóstica de un problema de salud GES, éste documento se encuentra muy por debajo del estándar del instrumento de notificación, instruido por esta Superintendencia.

3.- Respecto de la citada Certificación AUGE, no están en condiciones de comprobar como se cumple con ésta, ya que no guardan copia y tampoco tienen un registro que certifique a que pacientes le fue entregada.

INTEGRAMÉDICA

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Integramédica	RUT:	96948320-3
Dirección:	Avenida Pajaritos Nº 1605	Comuna:	Maipú
Director Médico:	Dra. Claudia Delea		
Persona Entrevistada:	Sra. Jacqueline Henríquez	Cargo:	Enfermera Jefe

Fecha de Fiscalización: **16/04/07**

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Realizan notificación al paciente GES. Ésta es efectuada exclusivamente por los médicos tratantes. Los mismos médicos tienen la responsabilidad de completar el documento correspondiente.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario de Constancia Información al Paciente GES.

La enfermera coordinadora de consultas, es la encargada de supervisar la distribución del documento de notificación al interior del establecimiento, actividad que en la práctica es realizada por las auxiliares de enfermería de consulta.

Asimismo, los formularios son despachados desde la Central de Abastecimiento de Integramédica, ubicada en la región metropolitana.

Las mismas auxiliares de enfermería citadas en el párrafo anteprecedente, son las responsables de archivar los documentos de notificación.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de las características observadas en el Sector Privado en general.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

El Formulario de Constancia Información al Paciente GES, utilizado por este prestador, es el mismo instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005. Adicionalmente, el formato contiene el logo de la institución, y es foliado.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 submaterias que contiene este instrumento, son los siguientes:

Datos del Paciente

Información Médica

Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Datos del Prestador

Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Datos Constancia de Información

Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES
SI	SI	SI	SI	SI	SI

El documento de notificación posee una copia, adicional al documento original. Según lo referido por la entrevistada, el original del documento es entregado al paciente y la copia queda en el centro médico, pero esta distribución no está indicada en el formulario en cuestión.

En relación a este subitem, la institución cumple con la totalidad de los requerimientos del formato del instrumento diseñado por la Superintendencia de Salud, para efectos de la notificación GES.

Se encuentra por sobre el porcentaje obtenido a nivel general en el Sector Privado, para las cuatro categorías evaluadas, ya que en cada una de ellas alcanza un 100% de cumplimiento.

Finalmente, al igual que la mayoría de los prestadores privados (83,3%), el documento de notificación posee 1 copia, adicional al original.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en todas las oficinas de consulta médica.

El establecimiento conserva la copia del documento de notificación, de forma manual, guardándolo en archivadores específicos para la notificación GES, los que a su vez se almacenan en la oficina de la enfermera jefe.

Adicionalmente, llevan un registro en una planilla excel, con los datos de los pacientes cuyas copias del formulario de notificación han sido entregadas para archivo.

Respecto de este subitem, esta institución en términos generales sigue la tendencia de las características observadas para el Sector Privado en su conjunto, con el aporte de la planilla citada en el párrafo anterior.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Fue posible verificar que toda la información proporcionada es certera en cuanto a que, el documento de notificación tiene el formato diseñado por la S.I.S, posee una copia manual, que ésta es conservada por el prestador guardándola en un archivo específico de GES, ubicado en la sala de la enfermera jefe del centro. Respecto de los datos incluidos en el formulario y que fueron mencionados por la persona entrevistada, concuerdan plenamente con la verificación hecha en el documento respectivo.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

Para seleccionar la muestra a inspeccionar en esta institución, el prestador entregó un listado de pacientes atendidos el día 30 de marzo de 2007, listado que no incluía el diagnóstico. Éste fue complementado con la información de pacientes notificados que manejan en una planilla excel. De allí se seleccionaron 20 casos que tenían notificación de problema de salud GES.

Adicionalmente, para verificar que dentro de ese listado no había otros casos GES, sin notificación, se seleccionó una contra muestra de 20 pacientes más. De éstos se revisó la ficha clínica, en donde se comprobó que ninguno de ellos correspondía a pacientes con diagnósticos incluidos en las GES.

La revisión de la primera muestra dio como resultado que, de los 20 casos GES que deberían haber tenido la copia de la constancia de notificación (según el prestador), 16 (80%), cuentan con el respaldo correspondiente, los otros 4 casos carecen del documento pertinente.

Con el 80% de cumplimiento obtenido en esta etapa, el prestador se sitúa sobre el porcentaje de cumplimiento alcanzado por el Sector Privado en general (60%),

IV.3.1. Detalle de Registros en Documentos de Notificación

De los 16 documentos de notificación encontrados en este prestador, el 100% se encuentra incompleto. El rango de registros faltantes, fluctúa entre 1 y 8 por cada formulario emitido. De éstos, 7 documentos (43,8%) carecen de 1 a 2 datos, otros 8 (50%) están faltos de 4 a 6 datos y 1 (6,2%) no consigna el registro de 8 antecedentes.

Con todo, los resultados obtenidos muestran que la institución, se encuentra bajo el promedio del Sector Privado, en donde se alcanza un 31% de formularios de notificación completos versus un 0% de este prestador.

Distribución Numérica y Porcentual de Registros por Materia

DATOS	REGISTROS				Cumplimiento	
	N° F. N.	Reg. x F.N.	Reg. Totales	Reg. Omitidos	Nº	%
Paciente	16	6	96	18	78	81%
Información Médica	16	2	32	2	30	94%
Prestador	16	7	112	31	81	72%
Constancia Información	16	5	80	10	70	88%
TOTAL	16	20	320	61	259	81%

En relación a las materias de información específicas, también se encuentran bajo el promedio del sector, en las 3 primeras, quedando sólo los datos de constancia de información en igualdad con el promedio general (88%).

Respecto de la materia datos del paciente, la carencia de registros se concentra especialmente en el antecedente del teléfono del beneficiario, alcanzando 14 de las 18 faltas.

En cuanto a los datos del prestador, los registros faltantes se distribuyen en los registros de: Dirección, teléfono, institución y ciudad, con 11, 9, 6, y 5 omisiones cada uno respectivamente. Por su parte los antecedentes que identifican al médico tratante (nombre, RUT y firma), obtienen un 100% de registro.

V. CONCLUSIONES.

- 1.- Integramédica Maipú, tiene un procedimiento implementado para realizar la Constancia de Información al Paciente GES y dispone de una persona encargada de éste.
- 2.- Alcanza un alto porcentaje (80%) de pacientes, a los cuales se les entrega la citada Constancia de Información al Paciente GES, ubicándose en el 2° lugar respecto de los prestadores privados.
- 3.- Respecto de los 4 casos de pacientes con diagnóstico de problema de salud GES, en los cuales no se encontró el respaldo de la notificación, no queda claro si no fueron notificados o bien el documento se extravió, entre la emisión de éste y su archivo posterior.

MEGASALUD

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Megasalud	RUT:	96942400-2
Dirección:	San Martín Nº 30	Comuna:	Santiago Centro
Director Médico:	Dr. Carlos Bizama		
Persona Entrevistada:	Sra. Rose Marie Paredes	Cargo:	Enfermera Jefe

Fecha de Fiscalización: **16/04/07**

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Esta institución, cuenta con una Unidad GES, en la que trabajan dos personas: Una auxiliar de enfermería, quien tiene a cargo el Procedimiento de Notificación GES y una enfermera, responsable de la orientación y gestión de las prestaciones a realizar

al paciente GES. Esta profesional no participa directamente en el proceso de notificación.

La notificación es efectuada casi exclusivamente por los médicos tratantes, sólo en casos excepcionales la realizan las enfermeras. Los mismos médicos tratantes, tienen la responsabilidad de completar el documento correspondiente.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario de Constancia Información al Paciente GES y Derivación GES.

Una auxiliar de enfermería de consultas, es la encargada de la distribución del documento de notificación al interior del establecimiento, en las dependencias establecidas. Igualmente, el formulario es despachado desde la Bodega Central de Megasalud, ubicada en la Región Metropolitana.

La auxiliar de enfermería, de la Unidad GES, tiene la responsabilidad de archivar los documentos de notificación, entre otras cosas.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de las características observadas en el Sector Privado en general, con el plus que le otorga el hecho de contar con una Unidad GES a nivel local.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

A la fecha de la fiscalización, en esta institución estaban utilizando 2 instrumentos de notificación simultáneamente. Uno de ellos es el Formulario de Constancia Información al Paciente GES, instruido por esta Superintendencia, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005. El otro es un documento denominado "Informe de Derivación GES", el que está confeccionado en base a un formato bastante diferente.

Adicionalmente, ambos documentos llevan el logotipo del prestador y son foliados.

Los resultados obtenidos en la medición de las submaterias que contienen estos instrumentos, son los siguientes:

a). Formulario de Constancia Información al Paciente GES

Es exactamente igual al instrumento diseñado e instruido por la Superintendencia, con ocasión de la entrada en vigencia del Decreto Supremo N° 170/2004 del Minsal, con el listado de problemas de salud actualizado de acuerdo al Decreto N° 228/2005.

b). Informe de Derivación GES

Este segundo documento, fue diseñado por Megasalud a nivel central, por tanto es usado en todas las sucursales de este prestador a lo largo del país. No cuenta con todos los campos y registros del formato instruido por este Organismo de Control.

Por otra parte en el párrafo de constancia, que está modificado pero mantiene el objetivo del original, alude al Decreto GES N° 170, siendo que el listado de problemas de salud que presenta en la parte inferior, corresponde al Decreto Supremo N° 228/2005.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 submaterias que contiene el instrumento Informe de Derivación GES, son los siguientes:

Datos del Paciente					Información Médica		
Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico
SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO

Datos del Prestador						
Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI

Datos Constancia de Información						
Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES	
SI	SI	SI	SI	SI	SI	

El documento posee una copia, adicional a la hoja original. Según lo referido por la entrevistada, el original del documento es entregado al paciente y la copia queda en el prestador, pero esta distribución no está indicada en el formulario en cuestión.

En relación a este subitem, la institución con el primer formulario, cumple el 100% de los requerimientos del formato del instrumento diseñado por la Superintendencia, para efectos de la notificación GES, superando los resultados de cada submateria alcanzado por su sector a nivel general.

Sin embargo, con el segundo formulario las mediciones efectuadas revelan que, se encuentra bajo los porcentajes obtenidos por el Sector Privado para, datos del paciente, información médica y datos del prestador, alcanzando un 50% en las dos primeras y 71% en la última.

Respecto de la última categoría (Datos constancia de información), es la única que se encuentra por sobre el resultado obtenido en el conjunto de prestadores del sector privado, logrando un 100% versus el 42,9% respectivamente.

La Enfermera Jefe de esta Sucursal de Megasalud, no conoce las razones del cambio de formato para el formulario de notificación, ya que indica que esta es una decisión tomada por los ejecutivos de la empresa, a nivel central. Asimismo, considerando que el formulario de notificación vigente es el que posee un formato con menos campos, en la actualidad las notificaciones de pacientes GES efectuadas en las sucursales de este prestador, carecen de varios registros respecto del instrumento instruido por este Organismo de Control.

Finalmente, al igual que la mayoría de los prestadores privados (83,3%), el documento de notificación posee 1 copia, adicional al original.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en todas las oficinas de consulta médica.

El establecimiento conserva la copia del documento de notificación, de forma manual, guardándolo en archivadores específicos para la notificación GES, los que a su vez se almacenan en la oficina de la Unidad GES, ubicada en el 3° piso. Adicionalmente, se observa que los archivadores están clasificados por orden alfabético de apellido del paciente.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de las características observadas para el Sector Privado en general.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Fue posible verificar que toda la información proporcionada es real en cuanto a qué, el documento de notificación posee una copia manual, que ésta es conservada por el prestador guardándola en un archivo específico, ubicado en la oficina GES.

Por otra parte, también es posible comprobar la existencia de los 2 documentos de notificación, uno con el formato diseñado por la S.I.S. y el otro de características diferentes. Asimismo, todos los datos incluidos en estos instrumentos, concuerdan entre los que indicó la persona entrevistada y los campos que efectivamente poseen.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

En este prestador, fue imposible seleccionar una muestra para la revisión de la notificación de problemas de salud GES, puesto que la enfermera jefe refiere que, en la sucursal no tienen disponible el icono que permite obtener el listado de pacientes atendidos por día. Cuando requieren este tipo de información específica deben solicitarla con tiempo al Departamento de Informática de Megasalud, el que a su vez trabaja de manera centralizada para todas las sucursales de este prestador y que precisamente no se ubica dentro de las dependencias de la sucursal fiscalizada.

No obstante lo anterior, se procedió a revisar todos los archivadores de los documentos de notificación, en donde se encontraron 17 copias de notificaciones emitidas durante el día 30 de marzo de 2007, las que se completaron con 3 del día 29 de marzo.

Sin embargo, dados los antecedentes descritos, no es posible certificar que en este prestador, al 100% de los pacientes diagnosticados con algún problema de salud GES, se les haya entregado su documento de notificación correspondiente.

IV.3.1. Detalle de Registros en Documentos de Notificación

De los 20 documentos de notificación revisados en este prestador, 17 (85%) se encuentran incompletos. El rango de registros faltantes, fluctúa entre 1 y 5 por cada formulario emitido. De éstos, 12 documentos (70,6%) carecen de 1 a 2 datos y otros 5 (29,4%) están faltos de 3 a 5 datos.

Con todo, los resultados obtenidos muestran que la institución, se encuentra bajo el promedio del Sector Privado, en donde se alcanza un 31% de formularios completos versus un 15% de este prestador.

Distribución Numérica y Porcentual de Registros por Materia

DATOS	REGISTROS				Cumplimiento	
	Nº F. N.	Reg. x F.N.	Reg. Totales	Reg. Omitidos	Nº	%
Paciente	20	6	120	12	108	90%
Información Médica	20	2	40	0	40	100%
Prestador	20	7	140	15	125	89%
Constancia Información	20	5	100	11	89	89%
TOTAL	20	20	400	38	362	91%

En relación a las materias específicas, la información médica, se encuentra levemente sobre el promedio alcanzado en el Sector Privado (100% vs. 99%), lo mismo que los datos de constancia (89% vs. 88%). Por su parte, los datos del prestador quedan ligeramente bajo el promedio del conjunto de prestadores privados (89% vs. 90%). Respecto de la materia datos del paciente, obtiene un porcentaje menor que el de su sector (90% vs. 93%).

Llama la atención que dentro de los datos sin registro, para la constancia de información el 81,8% (9), corresponden a la fecha de notificación, y en los datos del prestador el 80% faltante (12 datos) atañen al nombre y RUT del médico tratante.

V. CONCLUSIONES.

- 1.- Megasalud San Martín, tiene un procedimiento implementado para realizar la Constancia de Información al Paciente GES, más aún posee una Unidad GES a nivel local, compuesta por una auxiliar de enfermería y una enfermera, con funciones específicas asignadas a cada una.
- 2.- No fue posible verificar que a todos los pacientes con diagnóstico GES, efectuado durante el día 30 de marzo de 2007, se les hubiera entregado el documento de notificación GES.
- 3.- Sin perjuicio de lo anterior, se realizó la revisión de formularios de notificación que se encuentran en el archivo específico, en donde se obtiene que un 85% de ellos está incompleto, sin embargo la cuantía de registros faltantes es baja dado que el 70,6% de los documentos carece de 1 o 2 datos, dentro de los que destaca que 12 documentos están faltos del nombre y RUT del médico que realiza la notificación.
- 4.- Finalmente, no se entiende el sentido del cambio de formulario de notificación, por uno con menos campos de registro que el formato del instrumento instruido por este Organismo de Control.

PLUSMÉDICA

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	PlusMédica	RUT:	96775770-5
Dirección:	Almirante Pastene Nº 71	Comuna:	Providencia
Gerente General:	Sr. Alex Romero		

Personas Entrevistadas:	Sr. Claudio Simons Sra. Alejandra Neira Sr. Victoriano Cerda	Cargo:	Gerente de Operaciones Jefa de Convenio Asesor de Gerencia
Fecha de Fiscalización:	18/04/07		

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Realizan notificación al paciente GES.

Esta actividad es efectuada exclusivamente por los médicos tratantes. Los mismos profesionales tienen la responsabilidad de completar el documento correspondiente y dejar la copia del documento de notificación, dentro de la ficha clínica del paciente.

La citada notificación queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario de Constancia Información al Paciente GES.

El Gerente de Operaciones es el encargado de supervisar que el documento de notificación esté disponible en el establecimiento, actividad que es de responsabilidad directa de las secretarías de los módulos de recepción.

Respecto de este subitem, en términos generales esta institución sigue la tendencia de las características observadas en el Sector Privado en general.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

El formato del Formulario de Constancia Información al Paciente GES, utilizado por este prestador, es el mismo instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005.

Adicionalmente, el formato está en el computador de la Gerencia de Operaciones, desde donde se imprime en papel triplicado. Como el tipo de papel utilizado es continuo, no es posible imprimir en las 2 caras, por lo que de manera suplementaria cuentan con otra hoja denominada "Patologías Auge", donde está el listado de problemas de salud GES. Esta hoja también se imprime y complementa el anverso del primer formulario.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 submaterias que contiene este instrumento, son los siguientes:

Datos del Paciente

Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha Diagnóstico
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Información Médica

Datos del Prestador

Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Datos Constancia de Información

Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES
SI	SI	SI	SI	SI	SI

El documento posee dos copias, adicionales al documento original más una hoja anexa. Según lo referido por la entrevistada, el original del documento más una copia son entregadas al paciente, con el objeto de que éste entregue una en su isapre y la otra la conserve para él. La copia restante queda como respaldo en el centro médico. La referida distribución no está indicada en el formulario de notificación.

En relación a este subitem, la institución cumple con la totalidad de los requerimientos del formato del instrumento diseñado por la Superintendencia de Salud, para efectos de la notificación GES.

Se encuentra por sobre el porcentaje obtenido a nivel general en el Sector Privado, para las cuatro categorías evaluadas, ya que en cada una de ellas alcanza un 100% de cumplimiento.

Finalmente, esta es la única institución privada cuyo formulario de notificación posee 2 copias adicionales a la hoja original, más una hoja anexa que se imprime en forma separada y constituye el reverso del documento de notificación, también es la única que entrega el original y una copia del documento de notificación a cada paciente.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en los módulos de recepción de cada piso de consulta, adonde deben solicitarlo los médicos cada vez que lo requieran.

El establecimiento conserva la copia del documento de notificación, archivándolo de forma manual en la ficha clínica de cada paciente, las que a su vez son almacenadas en 2 salas de archivo general, ubicadas en el subterráneo del edificio

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de las características observadas para el Sector Privado en general.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Fue posible verificar que toda la información proporcionada es real en cuanto a que, el documento de notificación posee el formato del instrumento diseñado por la S.I.S., tiene dos copias, una de ellas es conservada por el prestador, archivándola en la ficha clínica del paciente correspondiente. Asimismo, todos los datos incluidos en este instrumento, concuerdan entre lo que indicó la persona entrevistada y los campos que efectivamente poseen.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

Para efectuar la comprobación de notificaciones en pacientes diagnosticados con algún problema de salud GES, durante el día 30 de marzo de 2007, hubo que sortear algunas dificultades, respecto del tipo de información estadística que posee esta institución.

En primera instancia, el prestador proporcionó un informe denominado “Unidades de Negocio PlusMédica”, en el cual se detalla el número de prestaciones realizadas diferenciadas por tipo, tales como, consultas, imagenología, procedimientos, etc. Debido a la naturaleza de este informe, éste no sirve para los propósitos de la fiscalización en esta etapa.

En vista de lo anterior, las autoridades del prestador solicitaron a su Unidad de Informática, ejecutar una aplicación que permitiera emitir el listado de los pacientes atendidos en consulta de morbilidad el día 30 de marzo. Sin embargo esa aplicación no permite ver el diagnóstico de las personas atendidas, solamente entrega el nombre, RUT, sexo y N° de ficha.

Con la situación descrita precedentemente, se procedió a solicitar la totalidad de fichas clínicas de los pacientes para su revisión.

Por problemas operativos en el prestador, a mayor abundamiento, compatibilizar el trabajo habitual de su personal de archivo para mantener la continuidad de sus consultas el día de la visita, y dar respuesta al requerimiento extra de fichas para la fiscalización, fue posible la revisión del 50,6% de los documentos, equivalente a 200 fichas clínicas.

El proceso de inspección de los citados documentos resultó bastante laborioso, ya que la mayoría de las fichas carece de orden cronológico respecto de los registros de los profesionales de la salud, no se anotan los diagnósticos o hipótesis de éstos, en algunos documentos no se encuentra el registro del día 30 de marzo y finalmente en muchos casos la letra del profesional es ilegible, sumado al hecho de que algunos registros son bastante escuetos tales como “Bien”.

Por otra parte una gran cantidad de las fichas proporcionadas incumben a controles de embarazo y controles de nutrición, por lo que no corresponden a consultas de morbilidad.

Con todo, la revisión efectuada no permitió certificar casos GES que hubieran sido diagnosticados durante ese día. No obstante se encontraron 4 notificaciones GES, pero de fechas anteriores, cursadas entre julio y octubre de 2006. Todas efectivamente corresponden a diagnósticos incluidos en los problemas de salud garantizados.

Sin perjuicio de lo anterior, dado los antecedentes expuestos precedentemente, en esta institución no es posible verificar que en la actualidad se esté cumpliendo con la Constancia de Información al Paciente GES.

IV.3.1. Detalle de Registros en Documentos de Notificación

De los 4 documentos de notificación revisados en este prestador, el 100% se encuentra incompleto. El rango de registros faltantes, fluctúa entre 1 y 2 por cada

formulario emitido. De éstos, 3 documentos carecen de 1 dato y al otro le falta el registro de 2 antecedentes.

Distribución Numérica y Porcentual de Registros por Materia

DATOS	REGISTROS				Cumplimiento	
	N° F. N.	Reg. x F.N.	Reg. Totales	Reg. Omitidos	N°	%
Paciente	4	6	24	1	23	96%
Información Médica	4	2	8	0	8	100%
Prestador	4	7	28	1	27	96%
Constancia Información	4	5	20	3	17	85%
TOTAL	4	20	80	5	75	94%

En relación a las materias específicas, faltan los siguientes datos: 1 RUT de paciente, 1 teléfono del médico tratante, 1 firma de paciente y 2 fechas de notificación.

Con todo, pese a que se trata de una pequeña muestra de documentos, los resultados obtenidos muestran que sólo la materia constancia de información se encuentra bajo el promedio del sector (85% vs. 88% respectivamente). Todas las otras categorías de datos superan el promedio obtenido por el conjunto de prestadores privados (93%, 99% y 90%).

V. CONCLUSIONES.

1.- PlusMédica, tiene un procedimiento implementado para realizar la Constancia de Información al Paciente GES.

2.- No obstante lo anterior, no fue posible verificar que en la actualidad los profesionales médicos de este prestador, estén realizando la notificación a los pacientes con sospecha o diagnóstico de problemas de salud garantizados.

VIDA INTEGRAL

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Vida Integra	RUT:	96617350-5
Dirección:	Walter Martínez N° 1326	Comuna:	La Florida
Gte. General / Director:	No existe a nivel local		
Personas Entrevistadas:	Sra. Raquel Pérez M.	Cargo:	Coordinadora del Centro

Fecha de Fiscalización: **17/04/07**

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Realizan notificación al paciente GES. Adicionalmente cuentan con una enfermera encargada de los pacientes GES, la que está en proceso de orientación, por lo que la persona entrevistada en esta oportunidad, es la Enfermera Coordinadora del Centro.

La notificación es efectuada exclusivamente por los médicos tratantes. Los mismos médicos tienen la responsabilidad de completar el documento correspondiente.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario de Constancia Información al Paciente GES.

El formulario no requiere de distribución al interior del establecimiento, ya que forma parte de una aplicación de la ficha electrónica, en donde los médicos registran los datos de notificación y luego imprimen x2. Sin embargo para las contingencias de caída del sistema tienen formularios pre impresos, que son de responsabilidad de las secretarías que atienden a los médicos en consulta.

La enfermera encargada de GES, es la responsable del archivo de las copias de los documentos de notificación. Por su parte, el médico es el responsable del archivo digital de estos antecedentes, guardándolos en la ficha clínica electrónica del paciente.

Respecto de este subitem, en términos generales esta institución sigue la tendencia de las características observadas en el Sector Privado, ya que pese a tener ficha electrónica, de todas maneras se resguardan con documentos manuales.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

El formato del Formulario de Constancia Información al Paciente GES, utilizado por este prestador, es el mismo instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005.

Adicionalmente, esta diseñado con el logo de la institución, tamaño recetario y es de tipo digital, se obtiene de una aplicación de la ficha electrónica, cuyo acceso es permitido a través de una password individual para cada médico.

Cuando existe algún problema con el sistema informático, el médico cuenta con formularios pre impresos, los que debe llenar manualmente, éstos se encuentran disponibles en todas las oficinas de consulta.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 submaterias que contiene este instrumento, son los siguientes:

<u>Datos del Paciente</u>					<u>Información Médica</u>		
Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

<u>Datos del Prestador</u>						
Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Datos Constancia de Información

Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES
SI	SI	SI	SI	SI	NO

El documento descrito en el párrafo anteprecedente, se imprime x2, por lo que se homologa a un formato manual con original y copia. Según lo referido por la entrevistada, el original del documento es entregado al paciente y la copia queda en el prestador, pero esta distribución no está indicada en el formulario en cuestión.

En relación a este subitem, la institución cumple con la casi totalidad de los requerimientos del formato diseñado por la Superintendencia de Salud, para efectos de la notificación GES.

Se encuentra por sobre el porcentaje obtenido en el Sector Privado, para las tres primeras categorías (Datos del paciente y prestador e información médica), ya que en cada una alcanza un 100% de cumplimiento.

Respecto de la última categoría, también está por sobre la media obtenida por su sector en general, pero sin alcanzar el 100% (79% y 42,9% respectivamente), ya que el formato del formulario no cuenta con el reverso, conteniendo los problemas de salud garantizados.

Finalmente, al igual que la mayoría de los prestadores privados (83,3%), el documento de notificación se imprime doble, por lo que se considera que tiene 1 copia, adicional al documento original.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en todas las oficinas de consulta médica, específicamente almacenada en el computador, en el software de la ficha clínica electrónica. Adicionalmente, existen formularios pre impresos, para utilizar como contingencia, en los casos de caída del sistema informático.

El establecimiento conserva la copia del documento de notificación, de manera digital a través de la ficha clínica electrónica, y manual guardándolo en archivadores específicos para la notificación GES, los que a su vez se almacenan en la oficina GES.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de las características observadas para el Sector Privado en general, con la diferencia de que además de respaldo manual de los documentos tiene un respaldo digital de éstos.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Fue posible verificar que toda la información proporcionada es real en cuanto a que: El documento de notificación posee el formato del instrumento instruido por la Superintendencia, posee una copia manual y una digital, que la primera es conservada por el prestador guardándola en archivadores específicos de GES, los que a su vez se almacenan en la oficina GES. Por su parte las copias digitales quedan registradas en la ficha electrónica de cada paciente. Asimismo, todos los datos incluidos en este instrumento, concuerdan entre lo que indicó la persona entrevistada y los campos que efectivamente poseen.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

En el Centro Vida Integra, fue imposible seleccionar una muestra para la revisión de la notificación de problemas de salud GES, puesto que la enfermera coordinadora refiere que, en la sucursal no disponen de la información estadística de pacientes atendidos. Cuando requieren este tipo de información específica deben solicitarla con tiempo al Departamento de Informática de las Empresas Banmédica, ya que son ellos quienes proveen el soporte informático a los Centros Vida Integra.

En su reemplazo, proporciona una impresión de la pantalla con la agenda de cada médico que atendió el día viernes 30 de marzo, que al parecer es la que utilizan para la confirmación de horas, ya que sólo contiene el nombre y apellidos del paciente más un número telefónico. Por la naturaleza de estos documentos, no sirven al propósito de la fiscalización en esta etapa.

No obstante lo anterior, se procedió a revisar el archivador de los documentos de notificación del año 2007, en donde se encontraron 12 copias de notificaciones emitidas durante el día 30 de marzo del año en curso, las que se completaron con 9 copias del día 29 de marzo.

Adicionalmente, se efectuó un conteo de todas las copias de notificación emitidas entre el periodo 02 de enero – 16 de abril de 2007, las que ascienden a 495 notificaciones. Al realizar un cálculo estimativo del promedio de constancias diarias, considerando los días hábiles de lunes a viernes más la mañana de los sábados, se obtuvo un resultado de 6 formularios de notificación emitidos por día.

Sin embargo, dados todos los antecedentes descritos, no es posible certificar que en este prestador, al 100% de los pacientes diagnosticados con algún problema de salud GES, se les haya entregado su documento de notificación correspondiente.

IV.3.1. Detalle de Registros en Documentos de Notificación

De los 20 documentos de notificación revisados en este prestador, el 35% (7) se encuentra incompleto. El rango de registros faltantes, fluctúa entre 1 y 3 por cada formulario emitido. De éstos, 4 documentos carecen de 1 dato, 2, faltos de 2 datos y al restante le falta el registro de 3 antecedentes.

Con todo, este es el prestador privado que tiene mejor rendimiento en cuanto a la cantidad de formularios de notificación con todos sus datos (65%), superando ampliamente el promedio alcanzado en su sector (31%).

Distribución Numérica y Porcentual de Registros por Materia

DATOS	REGISTROS				Cumplimiento	
	Nº F. N.	Reg. x F.N.	Reg. Totales	Reg. Omitidos	Nº	%
Paciente	20	6	120	3	117	98%
Información Médica	20	2	40	0	40	100%
Prestador	20	7	140	0	140	100%
Constancia Información	20	5	100	8	92	92%
TOTAL	20	20	400	11	389	97%

En relación a las materias específicas, los 3 datos de paciente faltantes corresponden al nombre de éste y respecto de la constancia de información, faltan 6 fechas de notificación y 1 nombre y RUT del representante.

Obtiene los mejores resultados de su sector, en cuanto al nivel de registro observado en cada campo por materia específica, en donde todos los resultados obtenidos superan el promedio conseguido por los prestadores privados en su conjunto (93%, 99%, 90% y 88% en el mismo orden que muestra la tabla).

V. CONCLUSIONES.

1.- VidalIntegra La Florida, tiene un procedimiento implementado para realizar la Constancia de Información al Paciente GES, más aun dispone de una profesional enfermera encargada de la orientación y atención de pacientes con problemas de salud garantizados.

2.- No fue posible verificar que a todos los pacientes con diagnóstico GES, efectuado durante el día 30 de marzo de 2007, se les hubiera entregado el documento de notificación GES.

3.- Sin perjuicio de lo anterior, en los formularios de notificación GES revisados, esta institución obtiene los mejores resultados, en cuanto a nivel de registros de antecedentes del citado documento, dentro de los prestadores del Sector Privado, alcanzando un 97% de cumplimiento.

PRESTADORES PÚBLICOS

SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SURORIENTE

CONSULTORIO DR. ALEJANDRO DEL RÍO

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Consultorio Dr. Alejandro del Río	Población:	111.173 inscritos
Dirección:	Gandarillas N° 150	Comuna:	Puente Alto
Director Médico	Dra. Claudia Latorre	S.Salud:	Surorienté
Persona Entrevistada:	Srta. Evelyn Uribe	Cargo:	E.U. Encargada de GES y SIGGES

Fecha de Fiscalización: **23/04/07**

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Realizan notificación al paciente GES. Adicionalmente cuentan con una enfermera encargada de los pacientes GES y de la Unidad SIGGES, en donde se crean los eventos para los casos con garantías explícitas y se realiza el monitoreo de estos, entre otras cosas.

La notificación es efectuada exclusivamente por los médicos tratantes, quienes tienen la responsabilidad de completar el documento correspondiente.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario de Constancia Información al Paciente GES.

La distribución del documento al interior del establecimiento, está a cargo de los funcionarios del Servicio de Atención de Urgencias (SAU), que es el equivalente al Some en otros establecimientos. Por otra parte se indica que en este consultorio se utiliza ficha clínica electrónica, la que dispone de una aplicación en donde se encuentra el formulario de notificación.

Respecto de este subitem, en términos generales esta institución sigue la tendencia de las características observadas en el Sector Público en general, ya que pese a tener ficha electrónica de todas maneras se resguardan con documentos manuales.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

El formato del Formulario de Constancia Información al Paciente GES, utilizado por este prestador es el mismo instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 submaterias que contiene este instrumento, son los siguientes:

Datos del Paciente

Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Información MédicaDatos del Prestador

Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Datos Constancia de Información

Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES
SI	SI	SI	SI	SI	NO

El documento de notificación se completa en el formato inserto en el computador y se imprime x2, siendo firmado por el paciente y médico correspondientes. Según lo referido por la entrevistada, una hoja del documento es entregado al paciente y la copia queda para el prestador, específicamente para el médico que realizó la notificación, quien lo guarda en su carpeta personal. Esta distribución no está indicada en el formulario en cuestión.

En relación a este subitem, la institución cumple con la casi totalidad de los requerimientos del formato diseñado por la Superintendencia de Salud, para efectos de la notificación GES.

Se encuentra por sobre el porcentaje obtenido en el Sector Público, para las tres primeras categorías (Datos del paciente y prestador e información médica), ya que en cada una alcanza un 100% de cumplimiento.

Respecto de la última categoría, también está por sobre la media obtenida por su sector en general, pero sin alcanzar el 100% (83,3% y 55,6%), ya que el formato del formulario no cuenta con el reverso, conteniendo los problemas de salud garantizados.

Finalmente, al igual que la mayoría de los prestadores públicos (66,7%), el documento de notificación se imprime doble, por lo que se considera que tiene 1 copia, adicional al original.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en todas las oficinas de consulta médica, específicamente almacenada en el computador, en el Programa OMI AP en el menú de la ficha clínica electrónica. Adicionalmente, existen copias manuales de los formularios, para utilizar como contingencia, en los casos de caída del sistema informático.

El establecimiento no conserva la copia del documento de notificación, según la enfermera encargada de GES, ésta es compilada por el médico que efectuó la notificación en una carpeta personal.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de las características observadas para el Sector Público en general, respecto de la disponibilidad del documento de notificación, sin embargo es el único prestador que señala que los respaldos de los documentos de notificación son guardados de manera personal por los médicos tratantes.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Fue posible verificar que la información proporcionada es real en cuanto a que: El documento de notificación posee el formato del instrumento instruido por la Superintendencia, posee una copia manual la que se deja en una carpeta personal de cada médico. Igualmente, todos los datos incluidos en este instrumento, concuerdan entre lo que indicó la persona entrevistada y los campos de registro que efectivamente poseen.

Para comprobar lo anterior se visitó a un médico en consulta, Dra. Andrea Coronel, quien facilitó su carpeta, en donde se encuentran algunas copias de notificación GES, todas las cuales tienen fecha de emisión en el año 2006.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

En este establecimiento, no fue posible efectuar la verificación de la Constancia de Información al Paciente GES, debido a que como se mencionó anteriormente, este prestador no archiva las copias de los documentos, de manera centralizada en su calidad de prestador institucional.

Por otro lado, la misma Dra. Coronel aludida en el párrafo anteprecedente, reconoce que desde hace aproximadamente dos o tres meses atrás, que los médicos no están entregando el formulario de notificación GES, porque el icono que permite la impresión desde la ficha clínica electrónica no está funcionando, situación que habría sido informada al Jefe de la Unidad de Informática.

IV.3.2. Verificación de Evento GES en el SIGGES

En este consultorio se realizó la revisión de casos con diagnósticos GES, verificando la existencia del evento correspondiente al problema de salud garantizado en el SIGGES. Para esto se utilizó una muestra de casos con diagnóstico de algún problema de salud garantizado, obtenida de los pacientes atendidos el día 30 de marzo de 2007, para lo cual la Unidad de Informática facilitó un listado con la identificación y el diagnóstico de las personas atendidas en consulta durante ese día.

La revisión en el Sistema de Gestión de Garantías Explícitas, se efectuó con la encargada de GES del establecimiento Srta. Evelyn Uribe, quien previo a la revisión indica algunas características del manejo de casos en el SIGGES:

- Existe una planilla de atención de pacientes GES, adicional a la planilla de atención diaria utilizada para el REM. Ambas deben ser completadas en cada consulta por el profesional correspondiente.

- Los médicos están divididos por grupo de especialidad liderados por un jefe.
- La planilla de paciente GES es entregada por los médicos al administrativo del grupo de especialidad correspondiente, quien revisa los casos y en que etapa se encuentran. Posteriormente, esta persona entrega esta nomina al personal de SIGGES.
- Con las planillas de pacientes GES, las digitadoras del SIGGES, ingresan los casos al sistema y realizan el monitoreo de las garantías.
- Existen 3 flujogramas definidos para el manejo de las patologías GES, diferenciados para el Centro de Salud Diurno y Extensión horaria, además del SAPU adosado, en los cuales se especifica claramente cual es el flujo a seguir frente a un paciente con un problema de salud garantizado (se entregan copias de los documentos).
- Por otra parte, respecto del SIGGES indica que se han detectado algunos problemas que inciden en pérdida de datos, no validación de antecedentes y garantías incumplidas que no son tal.

Se revisaron 21 casos con problemas de salud GES, de los cuales se descartaron 3, porque si bien correspondían a Síndrome Bronquial Obstructivo en menores de 5 años (P.S. 19), incumbían a pacientes crónicos manejados en el programa IRA.

En cuanto a los resultados obtenidos en la revisión de eventos GES en el SIGGES, para la muestra determinada se obtuvo que el 100% está en el sistema, con evento creado para el problema de salud inspeccionado.

Por tanto, este establecimiento se encuentra sobre el porcentaje de eventos en SIGGES, encontrados en los consultorios de la muestra, los que alcanzan un 75% a nivel general.

V. CONCLUSIONES.

1.- El Consultorio Alejandro Del Río, tiene un procedimiento implementado para realizar la Constancia de Información al Paciente GES, para lo cual posee un documento digital, inserto en una aplicación de la ficha electrónica. Además cuenta con una enfermera encargada de GES y una Unidad SIGGES compuesta por 5 digitadoras.

2.- No obstante lo anterior, no existe supervisión del cumplimiento del Procedimiento de Notificación GES, ya que en el consultorio como tal, no tienen ningún tipo de registro referente a los pacientes a los cuales se les ha entregado una notificación escrita. Adicionalmente, según lo reconoce la Dra. Coronel, médico de staff de este Consultorio, en la actualidad no están realizando esta actividad debido a una deficiencia técnica del programa computacional.

3.- Respecto de la revisión adicional al SIGGES, el 100% de los casos GES de la muestra, tienen el evento correspondiente al problema de salud garantizado, en el citado sistema.

CONSULTORIO DR. FERNANDO MAFFIOLETTI

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Consultorio Dr. Fernando Maffioletti	Población:	67.130 inscritos
Dirección:	Avenida Central Nº 30	Comuna:	La Florida
Director:	Sra. Lorena Aguirre (Matrona)	S.Salud:	Suroriente
Persona Entrevistada:	Sra. Lorena Aguirre	Cargo:	Directora

Fecha de Fiscalización: **30/04/07**

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Realizan notificación al paciente GES. Adicionalmente cuentan con una profesional de la salud encargada de los pacientes GES y de la Unidad SIGGES, en donde se crean los eventos GES y se realiza el monitoreo de la garantía de oportunidad, entre otras cosas.

La notificación es efectuada exclusivamente por los médicos tratantes. Los mismos médicos tienen la responsabilidad de completar el documento correspondiente.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario de Constancia Información al Paciente GES.

La distribución del documento al interior del establecimiento, está a cargo de las recepcionistas de los diferentes sectores de consulta. Los talonarios impresos con los formularios pertinentes, llegan con el despacho de bodega que realiza la Corporación Municipal de la Florida (Comundef).

Los responsables del archivo de los documentos de notificación son los médicos y los digitadores de la Unidad SIGGES.

Respecto de este subitem, en términos generales esta institución sigue la tendencia de las características observadas en el Sector Público en general, con excepción de que la notificación es realizada exclusivamente por los médicos.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

El formato del Formulario de Constancia Información al Paciente GES, utilizado por este prestador, es el mismo instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 categorías que contiene este instrumento, son los siguientes:

<u>Datos del Paciente</u>					<u>Información Médica</u>		
Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico

SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
----	----	----	----	----	----	----	----

Datos del Prestador

Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Datos Constancia de Información

Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES
SI	SI	SI	SI	SI	SI

El documento de notificación posee 2 copias adicionales al original. Según lo referido por la entrevistada, una hoja del documento es entregado al paciente y las 2 copias restantes quedan en el prestador, una de ellas se archiva en la ficha clínica y la otra se guarda en un archivador específico de GES, el que a su vez se maneja en la oficina de la Unidad SIGGES.

En relación a este subitem, la institución cumple con la totalidad de los requerimientos del formato diseñado por la Superintendencia de Salud, para efectos de la notificación GES. Con esto, se encuentra por sobre el porcentaje obtenido en el Sector Público, para las 4 categorías, ya que en cada una alcanza un 100%.

Finalmente, éste es uno de los dos prestadores públicos, que conservan 2 copias del formulario de notificación que entregan a los pacientes con problema de salud GES.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en todas las oficinas de consulta médica.

El establecimiento conserva 2 copias del documento de notificación, archivándolas de forma manual, en la ficha clínica y en un archivo específico, los que a su vez quedan en la sala de archivo de fichas y en una bodega respectivamente.

Respecto de este subitem, en términos generales esta institución sigue la tendencia de las características observadas para el Sector Público en su conjunto, con excepción del hecho que conserva 2 copias del documento de notificación.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Fue posible verificar que toda la información proporcionada es real en cuanto a que: El documento de notificación posee el formato del instrumento instruido por la Superintendencia, posee 2 copias, ambas son conservadas por el prestador, archivándolas en la ficha clínica del paciente y en un archivo específico de notificaciones GES, manejado por las digitadoras del SIGGES, el que se vacía cada cierto tiempo enviando las copias de respaldo a una bodega central. Igualmente, todos los datos incluidos en este instrumento, concuerdan entre lo que indicó la persona entrevistada y los campos de registro que efectivamente poseen.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

Para la verificación de la notificación en esta etapa, se solicitó al prestador las planillas de estadística diaria, de los días 29 y 30 de marzo de 2007. En éstas se identificaron los pacientes con diagnóstico GES, y de éstos a su vez se hizo una selección aleatoria de 20 casos. Adicionalmente, es importante mencionar que tanto en las planillas de estadística así como en los documentos clínicos los diagnósticos se identifican a través del CIE-10.

La revisión de las fichas clínicas de la muestra de casos dio como resultado que, tan sólo 5 (25%) de las fichas contenía la copia del Formulario Constancia de Información al Paciente GES.

Con el resultado obtenido, este prestador se sitúa por debajo del porcentaje de cumplimiento promedio alcanzado por el Sector Público en su conjunto, el que asciende a 29% de notificación.

IV.3.1. Detalle de Registros en Documentos de Notificación

De los 5 documentos de notificación revisados en este prestador, 3 (60%) se encuentran incompletos. El rango de registros faltantes, fluctúa entre 3 y 4 por cada formulario emitido. De éstos, 1 documento carece de 3 datos, y los otros 2 están faltos de 4 datos cada uno.

Pese a encontrar una pequeña cantidad de documentos de notificación en la muestra seleccionada, los resultados obtenidos en cuanto a nivel de registro en éstos, muestran que la institución se encuentra sobre el promedio del Sector Público, en donde se alcanza sólo un 4% de formularios completos versus el 40% en este prestador. Precisamente los 2 documentos de notificación que otorgan el 4% de registros completos en el Sector Público, son los de este consultorio.

Distribución Numérica y Porcentual de Registros por Materia

DATOS	REGISTROS				Cumplimiento	
	N° F. N.	Reg. x F.N.	Reg. Totales	Reg. Omitidos	N°	%
Paciente	5	6	30	4	26	87%
Información Médica	5	2	10	0	10	100%
Prestador	5	7	35	4	31	89%
Constancia Información	5	5	25	3	22	88%
TOTAL	5	20	100	11	89	89%

En relación a los registros por materia de información específica, los 4 grupos superan el porcentaje promedio obtenido en el Sector Público, en donde se consigue un 60%, 96%, 71% y 84% para cada una, en el mismo orden que indica la tabla.

IV.3.2. Verificación de Evento GES en el SIGGES

En este consultorio se realizó la revisión de casos con diagnósticos GES, verificando la existencia del evento correspondiente al problema de salud garantizado en el SIGGES. Para esto se utilizó la misma muestra seleccionada para la verificación de la notificación al paciente GES.

La revisión en el Sistema de Gestión de Garantías Explícitas, se efectuó con una digitadora del sistema, Srta. María José Miranda, quien previo a la revisión indica algunas características del ingreso de casos en el SIGGES.

- La Unidad SIGGES, funciona de lunes a viernes entre las 17:00 PM y las 20:30 PM, y los días sábados en la mañana de 09:00 AM hasta las 13:30 PM.
- Los médicos deben llenar la hoja diaria de atención usada para la consolidación de la información estadística mensual, identificando los pacientes con diagnóstico GES e indicando la etapa en la que se encuentran y si éstos son casos nuevos o antiguos. La citada hoja tiene los campos necesarios para estos registros.
- Los ingresos de casos GES al sistema, se realizan utilizando como insumo la hoja de atención diaria. Por lo regular se efectúa el día hábil que sigue a la atención de los pacientes.
- Adicionalmente, se lleva un registro manual (en cuaderno) y en una planilla excel, de los casos que han sido ingresados al SIGGES.

En cuanto a los resultados obtenidos en la revisión de eventos GES en el SIGGES, para la muestra determinada se obtuvo que el 90% está en el sistema, con evento creado para el problema de salud inspeccionado. Existen 2 casos vistos en consulta el día 30 de marzo de 2007, que no están en el SIGGES, uno corresponde a diagnóstico de Neumonía del adulto y el otro es una Diabetes Mellitus tipo 2.

Por tanto, este establecimiento se encuentra sobre el porcentaje de eventos en SIGGES, encontrados en los consultorios de la muestra, los que alcanzan un 75% a nivel general.

V. CONCLUSIONES.

1.- El Consultorio Dr. Fernando Maffioletti, tiene un procedimiento implementado para realizar la Constancia de Información al Paciente GES. Adicionalmente cuenta con un profesional de la salud, encargado de las GES y de la Unidad SIGGES.

2.- Sin embargo, la verificación de la notificación a través de la muestra de casos GES demostró que, los profesionales responsables de ésta, están cumpliendo en muy baja medida con esta obligación, alcanzando tan sólo un 25%.

3.- Sin perjuicio de lo anterior, en la revisión adicional a los eventos en el SIGGES, consigue un 90% de casos creados en el sistema, ubicándose sobre el promedio general obtenido por el conjunto de consultorios evaluados en este tema.

CONSULTORIO LA GRANJA

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Consultorio La Granja	Población:	82.891 inscritos
Dirección:	Avenida San Gregorio N° 25	Comuna:	La Granja
Director:	Sra. Gloria Jiménez (Q. F.)	S.Salud:	Sur Oriente
Persona Entrevistada:	Sra. Claudia Luna (Matrona)	Cargo:	Encargada GES y SIGGES

Fecha de Fiscalización: **25/04/07**

IV. RESULTADOS**IV.1. Proceso de Notificación****IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables**

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Realizan notificación al paciente GES. Adicionalmente cuentan con una profesional matrona, encargada de GES y de la Unidad SIGGES, además de la Oficina de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS).

La notificación es efectuada principalmente por los médicos tratantes, no obstante en situaciones de sospecha o hipótesis diagnóstica también participan las enfermeras y matronas del consultorio. Estos mismos profesionales tienen la responsabilidad de completar el documento de notificación y archivar la copia en la ficha clínica del paciente.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario Constancia Información al Paciente GES.

La encargada de GES, es la persona responsable de la distribución del documento de notificación al interior del establecimiento, en las dependencias que corresponda, para lo cual se provee de fotocopias.

Respecto de este subitem, esta institución en términos generales sigue la tendencia de las características observadas en el Sector Público en general.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

El formato del Formulario de Constancia Información al Paciente GES, utilizado por este prestador, no es el mismo instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005. Se trata de un documento de diseño propio del consultorio, que tiene como base el instrumento de la S.I.S.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 categorías que contiene este instrumento, son los siguientes:

<u>Datos del Paciente</u>					<u>Información Médica</u>		
Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico
SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO

Datos del Prestador

Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Datos Constancia de Información

Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES
SI	SI	NO	NO	SI	NO

Según lo referido por la entrevistada, el formulario de constancia no posee copia. El paciente firma el documento tomando conocimiento de la notificación, pero no recibe un comprobante ya que la hoja única queda en el prestador.

En relación a este subitem, el documento de la institución comparado con el formato diseñado por la Superintendencia de Salud para efectos de la notificación GES, difiere en los siguientes términos:

<u>Categoría</u>	<u>La Granja</u>	<u>Sector Público</u>
✓ Datos del Paciente	33,3%	88,9%
✓ Información Médica	50%	88,9%
✓ Datos del Prestador	100%	100%
✓ Datos Constancia de Información	66,6%	55,6%

Con todo, se encuentra en igualdad del resultado obtenido en el Sector Público, para la materia datos del prestador, supera el promedio general en datos de constancia y en las 2 materias restantes (información médica y datos del paciente) se encuentra bajo el porcentaje alcanzado a nivel general por su sector.

Por otra parte el citado formulario de este prestador, no posee copia, lo que también se diferencia de la mayoría de los consultorios, que en un 66,7% cuentan con una copia adicional al original.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en el escritorio de todas las oficinas de consulta médica, enfermería y matronas.

El establecimiento conserva el documento original, archivándolo de forma manual, en la ficha clínica del paciente.

Respecto de este subitem, esta institución en términos generales sigue la tendencia de las características observadas para el Sector Público en general.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Al respecto, se comprueba que el citado formulario de notificación utilizado por este prestador, es de diseño propio, con un formato modificado en relación al instrumento instruido por esta Superintendencia, es conseguido a través de fotocopias. Adicionalmente, fue posible constatar que el citado documento de notificación no posee copia y que la hoja original de éste, se archiva de forma manual en la ficha clínica del paciente.

Por otra parte, acerca de los datos incluidos en el formulario de notificación, comparando los que indicó la encargada de GES durante la entrevista, con los que efectivamente tiene el documento pertinente, existe un 100% de concordancia.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

Para la verificación de la notificación en esta etapa, el prestador facilitó las planillas diarias de atención y el Informe Diario Patologías AUGE APS, correspondientes a los días 29 y 30 de marzo de 2007, en donde se identificaron los casos con diagnóstico de problema de salud GES, de los cuales a su vez se seleccionaron 20 casos de manera aleatoria.

La revisión de las fichas clínicas de la muestra de casos, arrojó como resultado que tan sólo el 25%(5) de las fichas, contenía el documento de notificación de paciente GES. Con esto, el establecimiento se posiciona 4 puntos porcentuales bajo el promedio de cumplimiento de notificación del Sector Público, el que alcanza un 29%.

IV.3.1. Detalle de Registros en Documentos de Notificación

Los documentos de notificación encontrados, corresponden en 4 casos al formato actual y sólo uno con el diseño del formulario instruido por este Organismo de Control. La medición de los registros se realizó en base a los datos contenidos en el formulario estandarizado e instruido por la Superintendencia.

El 100% (5) de los documentos de notificación revisados en este prestador, se encuentran incompletos. El número de registros faltantes se distribuye en 6 y 2 por cada formulario emitido. De éstos, 4 documentos (80%) carecen de 6 datos y al restante le faltan 2 antecedentes.

Distribución Numérica y Porcentual de Registros por Materia

DATOS	REGISTROS				Cumplimiento	
	N° F. N.	Reg. x F.N.	Reg. Totales	Reg. Omitidos	N°	%
Paciente	5	6	30	16	14	47%
Información Médica	5	2	10	4	6	60%
Prestador	5	7	35	1	34	97%
Constancia Información	5	5	25	5	20	80%
TOTAL	5	20	100	26	74	74%

En relación a las materias específicas que carecen de registro, se distribuyen de la siguiente forma: 16 datos del paciente, 4 datos de información médica, 1 dato del prestador y 5 datos de constancia de información.

Respecto de las notificaciones a las cuales les falta el registro de 6 datos, éstas utilizan el formulario actual cuyo formato no cuenta con todos los campos de registro. Precisamente los datos faltantes en estos documentos son aquellos de los campos inexistentes.

Con todo, los resultados obtenidos indican que las materias de datos del paciente, información médica y constancia de información, se ubican bajo el porcentaje promedio de su sector (60%, 96% y 84%), mientras que los datos del prestador obtienen un porcentaje superior al promedio del Sector Público (71%).

IV.3.2. Verificación de Evento GES en el SIGGES

En este consultorio se realizó la revisión de casos con diagnósticos GES, verificando la existencia del evento correspondiente al problema de salud garantizado en el SIGGES. Para esto se utilizó la misma muestra de casos GES, en donde se revisó el procedimiento de notificación.

La revisión en el Sistema de Gestión de Garantías Explícitas, se efectuó con la encargada de GES del establecimiento, Sra. Claudia Luna, quien previo a la revisión indica algunas características del manejo de casos en el SIGGES.

- Existe una planilla de atención de pacientes GES, adicional a la planilla de atención diaria utilizada para el REM. Ambas deben ser completadas en cada consulta por el profesional correspondiente (médico, enfermera o matrona).
- La planilla de paciente GES es entregada al personal de la Unidad SIGGES, con ésta las digitadoras ingresan el caso y crean el evento correspondiente en el sistema, al día siguiente registran la primera prestación GES otorgada o por efectuar.
- La planilla mencionada en el párrafo anterior, se denomina “Informe Diario Patologías Auge APS Comuna La Granja”. Bajo el título de esta planilla, se indican los problemas de salud, cuyos pacientes portadores deben quedar identificados en la hoja, éstos son: IRA baja, Neumonía Comunitaria, Diabetes Mellitus tipo II, Hipertensión Arterial esencial y Epilepsia No Refractaria.
- Adicionalmente los datos incluidos en esta plana son los siguientes: Consultorio, profesional, fecha, nombre, RUT, N° ficha y edad del paciente, problema de salud, estado del caso (Sospecha, confirmación, tratamiento o cierre), y tipo de tratamiento (Medicamentos, kinésico, pié diabético).
- Respecto del procedimiento señalado en el párrafo anteprecedente, manifiesta que tiene problemas con algunos profesionales médicos, puesto que no entregan las hojas a tiempo, lo que retrasa el ingreso de los casos GES al sistema e incide en garantías incumplidas.

El mayor problema lo tiene puntualmente con un pediatra del consultorio, quien junta las hojas y las entrega una vez al mes, por lo que todos los casos reportados por ella quedan desfasados o no procede el ingreso, como por Ej. IRA baja.

- Realizan monitoreo de los casos GES, para lo cual cuentan con flujogramas y parametrización de los 40 problemas de salud contenidos en el Decreto Supremo N° 228/2005 del Minsal.

- También indica que efectúan seguimiento de pacientes GES en terreno, a través de visitas domiciliarias realizadas por un médico más la matrona encargada de GES. Estas visitas se dejan para situaciones excepcionales como por ejemplo incumplimiento de garantías por inasistencia del paciente, entrega de citaciones para interconsultas de especialidad entre otras.
- Respecto de las inasistencias, indica que éstas se producen principalmente en los pacientes crónicos portadores de Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus tipo 2. Adicionalmente, manifiesta que tienen normado el cierre del evento GES de estos pacientes, frente a 3 inasistencias injustificadas más una visita domiciliaria para verificar la situación del paciente.
- Por otra parte, respecto del SIGGES indica que se han detectado algunos problemas que inciden en pérdida de datos, no validación de antecedentes y garantías incumplidas que no son tal.

En cuanto a los resultados obtenidos en la revisión de eventos GES en el SIGGES, para la muestra determinada se obtuvo que el 90% está ingresado en el sistema, con evento para el problema de salud inspeccionado.

Adicionalmente, se observa que 3 de los 18 eventos GES ya se encuentran cerrados, debido a que corresponden al problema de salud 19 "IRA baja en menores de 5 años", eventos que se cierran automáticamente 15 días después de ser creados en el sistema.

Con todo, este establecimiento se encuentra sobre el porcentaje de eventos en SIGGES, encontrados en los consultorios de la muestra, los que alcanzan un 75% a nivel general.

V. CONCLUSIONES.

- 1.- El Consultorio La Granja, posee un procedimiento para realizar la Constancia de Información al Paciente GES, adicionalmente cuenta con una profesional matrona encargada de GES y de la Unidad SIGGES.
- 2.- Sin perjuicio de lo anterior, la verificación de la notificación a través de la muestra de casos GES, que alcanzó un 25%, demostró que los profesionales responsables de ésta, no cumplen de manera satisfactoria con esta obligación.
- 3.- Es uno de los pocos establecimientos, que usan un formulario de notificación de diseño propio, diferente del documento instruido por la Superintendencia, él que carece de 8 registros respecto del último.
- 4.- Igualmente, es uno de los 2 consultorios en que el paciente es notificado de su problema de salud GES, firma la toma de conocimiento pero no recibe ningún documento de notificación, ya que la única hoja que posee queda en el prestador.
- 5.- La verificación de los eventos con ingreso en el SIGGES, para la muestra de casos GES, obtuvo un 90% de cumplimiento, 15% más que el promedio del conjunto de consultorios evaluados en esta materia.

CONSULTORIO LOS QUILLAYES

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Consultorio Los Quillayes	Población:	64.626 inscritos
Dirección:	Julio César Nº 1069	Comuna:	La Florida
Director:	Sra. Janet Sersen (Matrona)	S.Salud:	Sur Oriente
Persona Entrevistada:	Sr.Alfredo Bravo (Matrón)	Cargo:	Jefe Some y GES
Fecha de Fiscalización:	03/05/07		

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Realizan notificación al paciente GES. Adicionalmente cuentan con un profesional de la salud encargado de los pacientes GES y de la Unidad SIGGES, en donde se crean los eventos GES y se realiza el monitoreo de la garantía de oportunidad, entre otras cosas.

La notificación es efectuada por los médicos tratantes, enfermeras o matronas, que sospechen o confirmen el diagnóstico de un problema de salud con garantías explícitas. Estos mismos profesionales, tienen la responsabilidad de completar el documento correspondiente.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario de Constancia Información al Paciente GES.

La distribución del documento al interior del establecimiento, está a cargo del Jefe del Some. Los talonarios impresos con los formularios pertinentes, llegan con el despacho de bodega que realiza la Corporación Municipal de la Florida (Comudéf).

Los responsables del archivo de los documentos de notificación son los profesionales que realizan la notificación y el Jefe del Some.

Respecto de este subitem, en términos generales esta institución sigue la tendencia de las características observadas en el Sector Público en general.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

El formato del Formulario de Constancia Información al Paciente GES, utilizado por este prestador, es el mismo instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 categorías que contiene este instrumento, son los siguientes:

<u>Datos del Paciente</u>					<u>Información Médica</u>		
Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Datos del Prestador

Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Datos Constancia de Información

Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES
SI	SI	SI	SI	SI	SI

El documento de notificación es impreso en tamaño recetario, posee 2 copias adicionales al original. Según lo referido por el entrevistado, el original del documento es entregado al paciente y las 2 copias restantes quedan en el prestador, una de ellas se archiva en la ficha clínica del paciente y la otra se guarda en un archivador específico de GES, el que a su vez se maneja en la oficina de la Unidad SIGGES.

En relación a este subitem, la institución cumple con la totalidad de los requerimientos del formato del instrumento diseñado por la Superintendencia de Salud, para efectos de la notificación GES.

Se encuentra por sobre el porcentaje obtenido en el Sector Público, para las 4 categorías evaluadas, ya que en cada una alcanza un 100% de cumplimiento. Finalmente, este es uno de los dos prestadores públicos, que conserva 2 copias del formulario de notificación que entrega a los pacientes con diagnóstico GES.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en las oficinas del Some, para ser entregado a cada médico, enfermera o matrona del consultorio. A estos profesionales, el Jefe del Some les hace entrega de un talonario de formularios de notificación, del que deben responsabilizarse personalmente.

El establecimiento conserva 2 copias del documento de notificación, archivándolas de forma manual, en la ficha clínica del paciente y en un archivador específico, los que a su vez quedan en la sala de archivo de fichas y en la oficina del SIGGES respectivamente.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de las características observadas para el Sector Público en general, con la diferencia de que conserva 2 copias del documento de notificación.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Fue posible verificar que toda la información proporcionada es correcta en cuanto a que, el documento de notificación posee 2 copias y que éstas son conservadas por el prestador, archivándolas en la ficha clínica del paciente y en un archivo específico de notificaciones GES, manejado en la Unidad SIGGES.

También se comprueba que el documento de notificación utilizado, mantiene el formato del instrumento diseñado e instruido por este Organismo de Control. Por otra parte, acerca de los datos incluidos en el formulario de notificación, comparando los que indicó el encargado de GES durante la entrevista, con los que efectivamente tiene el documento pertinente, existe un 100% de concordancia.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

Para la verificación de la notificación en esta etapa, se solicitó al prestador las planillas de estadística diaria, de los días 29 y 30 de marzo de 2007. En éstas se identificaron los pacientes con diagnóstico GES, y de éstos a su vez se hizo una selección aleatoria de 20 casos.

Adicionalmente, es importante mencionar que tanto en las planillas de estadística así como en los documentos clínicos los diagnósticos se identifican a través de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10).

La revisión de las fichas clínicas de la muestra de casos dio como resultado que, tan sólo 3 (15%) de las fichas contenía la copia del Formulario Constancia de Información al Paciente GES. Por otra parte el archivador de notificaciones GES del año 2007, que debería contener la 2ª copia del documento entregado a los pacientes durante el año en curso, sólo tiene 7 copias, para el periodo comprendido entre el 02 de enero y 02 de mayo.

No obstante lo anterior, el archivador GES del año 2006, tiene un volumen significativamente mayor de copias de notificaciones, documentos que se encuentran divididos de acuerdo al problema de salud notificado, por lo que al parecer el problema de falta de notificación es de este año.

Con el resultado obtenido, este prestador se sitúa por debajo del porcentaje de cumplimiento promedio alcanzado por el Sector Público en su conjunto, el que asciende a 29% de notificación GES.

IV.3.1. Detalle de Registros en Documentos de Notificación

Los 3 documentos de notificación revisados en este prestador, se encuentran incompletos. No obstante lo anterior, la cantidad de registros faltantes es muy baja, específicamente todos los documentos omiten la fecha de notificación y además uno de ellos no registra el teléfono del paciente.

Distribución Numérica y Porcentual de Registros por Materia

DATOS	REGISTROS				Cumplimiento	
	Nº F. N.	Reg. x F.N.	Reg. Totales	Reg. Omitidos	Nº	%
Paciente	3	6	18	1	17	94%
Información Médica	3	2	6	0	6	100%
Prestador	3	7	21	0	21	100%
Constancia Información	3	5	15	3	12	80%
TOTAL	3	20	60	4	56	93%

Pese a constituir una muestra muy baja, se puede observar que estos formularios están bastante más completos en cuanto a la cantidad de datos registrados, en comparación con los documentos revisados en los otros consultorios del Sector Público, superando en 3 materias el porcentaje promedio de ese sector, sólo queda bajo en los datos de constancia (84% vs. 80%).

IV.3.2. Verificación de Evento GES en el SIGGES

En este consultorio se realizó la revisión de casos con diagnósticos GES, verificando la existencia del evento en el SIGGES, correspondiente al problema de salud garantizado. Para esto se utilizó la misma muestra de casos GES, en donde se revisó el procedimiento de notificación.

La revisión en el Sistema de Gestión de Garantías Explícitas, se efectuó con una funcionaria de la Unidad SIGGES, Srta. Angelina Reyes, quien indica que los ingresos al sistema se realizan utilizando las planillas de estadística diaria y las copias de los formularios de notificación que se adjuntan a éstas.

En cuanto a los resultados obtenidos en la revisión de eventos GES en el SIGGES, para la muestra determinada se obtuvo que el 80% está ingresado en el sistema, con evento equivalente al problema de salud estudiado.

Con el resultado alcanzado, el establecimiento se posiciona 5% más arriba del promedio alcanzado en el conjunto de consultorios evaluados, igual a un 75% de cumplimiento.

V. CONCLUSIONES.

- 1.- El Consultorio Los Quillayes, posee un procedimiento para realizar la Constancia de Información al Paciente GES, adicionalmente cuenta con un profesional matrón encargado de GES y de la Unidad SIGGES, quien además es el Jefe del Some.
- 2.- No obstante lo anterior, la verificación de la notificación a través de la muestra de casos GES, que alcanzó un 15% y la inspección del archivador de notificaciones del año en curso, en él que sólo habían 7 copias, demostró que los profesionales responsables de este procedimiento, no están cumpliendo de manera satisfactoria con esta obligación.
- 3.- Por otra parte, la verificación de los eventos con ingreso en el SIGGES, para la muestra de casos GES, obtuvo un 80% de cumplimiento, 5% más que el promedio del conjunto de consultorios evaluados para esta materia.

SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE

CONSULTORIO DR. EDELBERTO ELGUETA

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Consultorio Dr. Edelberto Elgueta	Población:	63.792 inscritos
Dirección:	Arza N° 1576	Comuna:	Melipilla

Director:	Sr. Juan Erasmo Riquelme (Kinesiólogo)	S.Salud:	Occidente
Persona Entrevistada:	Dr. Mario Albanés	Cargo:	Encargado GES
Fecha de Fiscalización:	10/05/07		

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

El Dr. Mario Albanés, encargado GES del establecimiento, informa que no realizan notificación escrita de la Constancia de Información al Paciente GES. Dentro de las causas menciona la falta de tiempo y el hecho de que él no tenía claro que la notificación escrita fuera obligatoria, entre otras.

Adicionalmente, manifiesta que aunque no cumplan con la notificación establecida, igualmente los pacientes con sospecha o diagnóstico de problemas de salud GES, reciben las garantías explícitas correspondientes, ya que el ingreso al SIGGES se realiza a través de las planillas de estadística diaria, desde donde se capturan los casos con diagnóstico GES.

IV.3.2. Verificación de Evento GES en el SIGGES

Para comprobar en parte lo indicado por el Dr. Albanés, en relación a que todos los pacientes con diagnóstico de problema de salud GES, son ingresados en el SIGGES para asegurar que sus garantías explícitas sean cumplidas, se efectuó una revisión de los casos ingresados al citado Sistema de Gestión.

Se tomó una muestra aleatoria de 20 casos con diagnóstico GES, de las planillas de atención diaria correspondientes a las consultas de morbilidad realizadas el día 30 de marzo de 2007.

La revisión en el Sistema de Gestión de Garantías Explícitas, se llevo a cabo con la administrativa del Some, encargada de la digitación en el SIGGES.

En cuanto a los resultados obtenidos en la revisión de la muestra determinada, se obtuvo que el 100% se encuentra en el sistema, con evento creado para el problema de salud inspeccionado.

Por tanto, este establecimiento se encuentra sobre el porcentaje de eventos en SIGGES encontrados en los consultorios de la muestra, los que alcanzan un 75% a nivel general.

CONSULTORIO DR. GUSTAVO MOLINA

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Consultorio Dr. Gustavo Molina	Población:	63.235 inscritos
Dirección:	Laguna Sur Nº 8759	Comuna:	Pudahuel
Director Médico:	Dr. Gustavo Rodríguez	S.Salud:	Occidente
Persona Entrevistada:	Sra. Delfina Aguilar	Cargo:	Administrativa SIGGES

Fecha de Fiscalización: **08/05/07**

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables

La persona entrevistada en la institución, señala que: Realizan notificación al paciente GES. Adicionalmente cuentan con una profesional de la salud encargada de los pacientes GES y de la Unidad SIGGES, en donde se crean los eventos GES entre otras cosas.

La notificación es efectuada exclusivamente por los administrativos del Some. Estos mismos funcionarios tienen la responsabilidad de completar el documento correspondiente. Este procedimiento se efectuaría cuando los pacientes acuden a solicitar una hora para interconsulta, en esa instancia se haría la captura de los pacientes GES y se les entregaría su notificación.

El Dr. Rodríguez, Director del Consultorio (desde hace 2 semanas), señala que los médicos fueron liberados de esta actividad, debido a la frecuencia de tiempo para la atención de cada paciente. Hasta hace unos meses atrás, el estándar para la atención era de 6 pacientes por hora, en la actualidad se rebajó a 4 pacientes, porque están utilizando la ficha clínica electrónica, la que por sus características requiere de mayor tiempo para el registro.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario de Constancia Información al Paciente GES.

La distribución del documento al interior del establecimiento, está a cargo de los funcionarios del Some. Los talonarios impresos con los formularios pertinentes, llegan con el despacho de bodega que realiza la Corporación Municipal de Pudahuel.

El documento de notificación se entregaría a los pacientes GES, sin embargo el prestador no guarda una copia de respaldo.

Respecto de este subitem, esta institución presenta dos diferencias significativas respecto de las características observadas en el Sector Público en general. Éstas se representan en el hecho de que este es el único establecimiento, que indica que la notificación al paciente GES sería efectuada por personal administrativo, y además no guardan la copia del documento como respaldo.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

El formato del Formulario de Constancia Información al Paciente GES, utilizado por este prestador, es el mismo instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 categorías que contiene este instrumento, son los siguientes:

Datos del Paciente

Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Información MédicaDatos del Prestador

Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Datos Constancia de Información

Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES
SI	SI	SI	SI	SI	NO

El documento de notificación posee 1 copia adicional al original. Sin embargo tal como se indicó anteriormente, al parecer las 2 hojas son entregadas al paciente, sin dejar una copia en el prestador.

En relación a este subitem, la institución cumple con la casi totalidad de los requerimientos del formato diseñado por la Superintendencia de Salud, para efectos de la notificación GES.

Se encuentra por sobre el porcentaje obtenido en el Sector Público, para las tres primeras categorías (Datos del paciente y prestador e información médica), ya que en cada una alcanza un 100% de cumplimiento.

Respecto de la última categoría, también está por sobre la media obtenida por su sector en general, pero sin alcanzar el 100% (55,6 y 83,3% respectivamente), ya que el formato del formulario no cuenta con el reverso, conteniendo los problemas de salud garantizados.

Finalmente, al igual que la mayoría de los prestadores públicos (66,7%), el documento de notificación tiene 1 copia, adicional al original.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en la oficina del Some.

El establecimiento no se queda con ninguna hoja de los documentos de notificación GES, entregados a los pacientes.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Al respecto, sólo fue posible constatar que el documento de notificación posee el formato del instrumento instruido por la Superintendencia, y cuenta con una copia adicional a la hoja original, puesto que el Director del Consultorio facilitó un talonario que se consiguió,

ya que en su establecimiento a la fecha de la fiscalización no contaban con este instrumento.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

Esta etapa de la fiscalización no pudo ser ejecutada, debido a que el prestador no conserva ningún respaldo de los documentos de notificación que se entregarían a los pacientes con sospecha o diagnóstico de algún problema de salud GES. Por otra parte los administrativos del Some manifiestan que, hace aproximadamente 3 meses que no reciben los talonarios de los formularios de notificación, por lo que este procedimiento no se estaría realizando en la actualidad.

IV.3.2. Verificación de Evento GES en el SIGGES

En este consultorio se realizó la revisión de casos con diagnósticos GES, verificando la existencia del evento correspondiente al problema de salud garantizado en el SIGGES. Para esto se utilizó una muestra de casos con diagnóstico de problema de salud GES, seleccionada de las planillas de "Informe Casos GES" correspondientes al día 30 de marzo de 2007.

La revisión en el Sistema de Gestión de Garantías Explícitas, se efectuó con una administrativa y digitadora del sistema, Sra. Delfina Aguilar, quien previo a la revisión indica algunas precisiones respecto al Consultorio durante el primer semestre del año en curso.

- El Consultorio está en proceso de cambio y reestructuración, debido a una división de la población asignada por la apertura de un cuarto establecimiento de atención primaria en la comuna de Pudahuel, evento acontecido hace una semana atrás (04/05/07).
- La citada reestructuración, implicó el traslado de profesionales, personal técnico y administrativos hacia el nuevo consultorio, dentro de los que se cuenta la administrativa encargada del SIGGES.
- La actual administrativa encargada del sistema de gestión, lleva 3 días en estas funciones.
- Hace un mes hubo cambio de Director Médico, asumiendo el Dr. Gustavo Rodríguez, él que tenía varios años desempeñándose como médico clínico en este mismo establecimiento.
- Adicionalmente, en el mes de febrero de 2007 cambiaron el Sistema Computacional, migraron desde el SIAP a RAYEN, para lo cual todo el personal asistió a una capacitación general, no obstante a la fecha no conocen todas las potencialidades del nuevo sistema.

Respecto del manejo de casos en el Sistema de Gestión de Garantías Explícitas en Salud, indica que:

- Los casos son ingresados al SIGGES, usando como insumo las planillas de "Informe de Casos GES" que deben llenar los médicos en cada jornada de consulta, junto con la hoja diaria de atención.
- Las planillas de casos GES, contienen los antecedentes de identificación de los pacientes (nombre, RUT, N° ficha y edad), diagnóstico, problema de salud

GES, incidencia y estado del caso. Adicionalmente, llevan el registro del nombre y RUT del profesional que realiza la prestación de consulta.

- Durante este año existe un retraso en los ingresos de casos al SIGGES, debido al cambio de sistema informático y a la menor cantidad de horas del personal debido a la asistencia a la capacitación en RAYEN.

En cuanto a los resultados obtenidos en la revisión de eventos GES en el SIGGES, para la muestra determinada se obtuvo que tan sólo el 35% (7) tiene ingreso en el sistema, con evento creado para el problema de salud inspeccionado. Existen 13 casos que no están en el SIGGES y que de acuerdo a los diagnósticos incumben a los siguientes problemas de salud garantizados: Depresión (4), IRA baja en niños menores de 5 años (4), Hipertensión Arterial Primaria (3), Diabetes Mellitus tipo II (1) y Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (1).

Con todo, este establecimiento se encuentra muy por debajo del porcentaje de eventos en SIGGES, encontrados en los consultorios de la muestra, los que alcanzan un 75% a nivel general.

V. CONCLUSIONES.

1.- El Consultorio Dr. Gustavo Molina, según indica el Director del establecimiento y las personas entrevistadas tendría un procedimiento implementado para realizar la Constancia de Información al Paciente GES, el que estaría a cargo de los administrativos del Some. Sin embargo en la actualidad este procedimiento no se estaría efectuando desde hace aproximadamente 3 meses.

2.- Dados los antecedentes recopilados, este consultorio no está en condiciones de demostrar que, en meses anteriores haya cumplido con la obligación de notificar por escrito a los pacientes GES.

3.- Adicionalmente, en la revisión de casos GES con evento en el SIGGES, alcanza un 35% de cumplimiento, quedando muy por debajo del promedio general conseguido por el conjunto de consultorios evaluados en esta materia (75%).

CONSULTORIO DR. STEEGER

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Consultorio Dr. Steeger	Población:	59.268 inscritos
Dirección:	Huelen Nº 1690	Comuna:	Cerro Navia
Director:	Dr. Esteban Barros (Dentista) Sra. Evelyn Reyes (Matrona)	S.Salud:	Sur Directora Subrogante
Personas Entrevistadas:	Sra. Peggy Ugalde (A. Social)	Cargo:	Encargada de GES y Jefa de Some

Fecha de Fiscalización: **04/05/07**

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

La encargada GES del establecimiento Sra. Peggy Ugalde, informa que no realizan notificación escrita de la Constancia de Información al Paciente GES.

Adicionalmente, manifiesta que aunque no cumplan con la notificación establecida, igualmente los pacientes con sospecha o diagnóstico de problemas de salud GES, reciben las garantías explícitas correspondientes, ya que el ingreso al SIGGES se realiza a través de las planillas de pacientes GES, que se capturan diariamente desde el Sistema Informático, el que utiliza un programa denominado "Rayen", mismo que da el soporte a la ficha clínica electrónica que se usa en este consultorio.

También indica que en este establecimiento se utiliza desde el año 2006 la modalidad llamada "Consultorio sin papeles" y que consiste en que todos los registros, solicitudes, prescripciones, etc., se efectúan en la ficha electrónica o bien en otra aplicación del sistema informático. Esto mismo sería valedero para todos los consultorios pertenecientes a la Corporación Municipal de Cerro Navia.

IV.3.2. Verificación de Casos GES en el SIGGES

Para comprobar en parte lo indicado por la encargada de GES, en relación a que todos los pacientes con diagnóstico de problema de salud garantizados, son ingresados en el Sistema de Gestión para asegurar que sus garantías explícitas sean cumplidas, se efectuó una revisión de los casos ingresados al SIGGES.

La muestra de 20 casos, fue seleccionada de las planillas de reporte de paciente GES, de los días 29 y 30 de marzo de 2007, por tanto se esperaba que el 100% de los casos estuvieran ingresados al Sistema de Gestión de Garantías Explícitas en Salud.

Sin embargo, la revisión de los citados casos, efectuada con una administrativa digitadora del SIGGES, dio como resultado que sólo el 40% de los pacientes con diagnóstico de problema de salud GES, tenían el respectivo evento en el sistema.

La Sra. Evelyn Reyes, matrona del establecimiento y Directora Subrogante en ausencia del titular, manifiesta que no tiene explicación para los pacientes que no están ingresados en el SIGGES, debe revisar los antecedentes con los que trabajaron las digitadoras durante esos días. Por otra parte, indica que también se han reportado problemas con el Sistema de Gestión de GES, tales como que algunos casos comprobadamente ingresados no han quedado grabados.

Adicionalmente, como una forma de demostrar que los pacientes no ingresados igualmente han recibido las prestaciones que les corresponde, nos muestra los registros de la ficha clínica electrónica de estos pacientes, en donde se verifica que, las prestaciones que les corresponde a cada uno dependiendo de la intervención sanitaria en que se encuentren, efectivamente están otorgadas.

SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR**CONSULTORIO CONFRATERNIDAD****Datos Entidad Fiscalizada**

Nombre:	Consultorio Confraternidad	Población:	47.605 inscritos
Dirección:	Martín de Solís N° 14210	Comuna:	San Bernardo
Director:	Sra. Dabia Zuleta (Matrona)	S.Salud:	Sur
Persona Entrevistada:	Sra. Alejandra Muñoz M. (A. Social)	Cargo:	Encargada GES

Fecha de Fiscalización: **27/04/07**

IV. RESULTADOS**IV.1. Proceso de Notificación****IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables**

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Realizan notificación al paciente GES. Adicionalmente, cuentan con una profesional asistente social, encargada de GES.

La notificación es efectuada por alguno de los siguientes profesionales de la salud: Médicos, Odontólogos (Salud oral), Matrona (Pesquisa de Diabetes Mellitus o Hipertensión Arterial en embarazadas y pesquisa de Cáncer Cervico-uterino en consultas de programa de la mujer). Estos mismos profesionales tienen la responsabilidad de completar el documento pertinente y archivar la copia en la ficha clínica del paciente.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario Constancia Información al Paciente GES.

Los digitadores Auge (3), son los encargados de la distribución del documento de notificación al interior del establecimiento, en las dependencias establecidas. Asimismo, el formulario les llega con el despacho que realiza la Corporación Municipal de San Bernardo.

Los funcionarios del Some, son los encargados del archivo de los documentos de notificación emitidos.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de características observadas en el Sector Público en general.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

A la fecha de la fiscalización, esta institución estaba utilizando 2 instrumentos de notificación simultáneamente. Uno de ellos es el Formulario de Constancia Información al Paciente GES, instruido por esta Superintendencia, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005. El otro es un documento antiguo, que está

confeccionado en base a un formato diferente y es específico para cada problema de salud GES.

Los resultados obtenidos en la medición de las submaterias que contiene el primer instrumento mencionado, son los siguientes:

Datos del Paciente

Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Información Médica

Datos del Prestador

Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Datos Constancia de Información

Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES
SI	SI	SI	SI	SI	SI

El documento de notificación posee una copia adicional a la hoja original. Según lo referido por la entrevistada, una hoja del documento es entregado al paciente y la otra queda para el prestador, indistintamente puede ser el original o la copia para cualquiera de ellos.

En relación a este subitem, con el primer formulario la institución cumple con la totalidad de los requerimientos del formato diseñado por la Superintendencia de Salud, para efectos de la notificación GES. Con esto, se encuentra por sobre el porcentaje obtenido en el Sector Público, para las distintas categorías evaluadas, ya que en cada una alcanza un 100% de cumplimiento.

Finalmente, al igual que la mayoría de los prestadores públicos (66,6%), el documento de notificación posee una copia adicional al original.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en todas las oficinas de consulta médica.

El establecimiento conserva la copia del documento de notificación, archivándola de forma manual en la ficha clínica del paciente, la que a su vez es almacenada en la oficina del Some.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de las características observadas para el Sector Público en general.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Fue posible verificar que toda la información proporcionada es efectiva en cuanto a que: El documento de notificación actual posee el formato del instrumento instruido por la Superintendencia, posee una copia que es archivada de forma manual en la ficha clínica del paciente. Igualmente, todos los datos incluidos en este instrumento, concuerdan entre lo que indicó la persona entrevistada y los campos de registro que efectivamente poseen. También se comprobó la existencia y uso del segundo formulario de notificación.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

Para la verificación de la notificación en esta etapa, se solicitó al prestador las planillas de estadística diaria, del periodo comprendido entre el 26 y 30 de marzo de 2007. En éstas se identificaron los pacientes con diagnóstico GES, y de éstos a su vez se hizo una selección aleatoria de 20 casos.

La revisión de las fichas clínicas, de la muestra de casos dio como resultado que, el 100% de las fichas contenía el original o la copia del Formulario Constancia de Información al Paciente GES.

Este consultorio, obtiene por lejos el mejor resultado respecto de la notificación GES, en el grupo de prestadores públicos, alcanzando el máximo porcentaje. Con esto consigue una relación de 29%/100%, prestadores públicos / Consultorio Confraternidad respectivamente.

IV.3.1. Detalle de Registros en Documentos de Notificación

De los 20 documentos de notificación revisados en este prestador, el 100% se encuentra incompleto. El rango de registros faltantes, fluctúa entre 1 y 8 por cada formulario emitido. De éstos, 10 documentos (50%) carecen de 1 a 3 datos, otros 4 (20%) están faltos de 4 o 5 datos y finalmente los 6 restantes (30%) no consignan 7 u 8 antecedentes.

Con todo, los resultados obtenidos muestran que la institución se encuentra bajo el promedio del Sector Privado, en donde se alcanza un 4% de formularios completos versus un 0% en este prestador.

Distribución Numérica y Porcentual de Registros por Materia

DATOS	REGISTROS				Cumplimiento	
	N° F. N.	Reg. x F.N.	Reg. Totales	Reg. Omitidos	Nº	%
Paciente	20	6	120	48	72	60%
Información Médica	20	2	40	0	40	100%
Prestador	20	7	140	24	116	83%
Constancia Información	20	5	100	16	84	84%
TOTAL	20	20	400	88	312	78%

En relación a los registros por materia de información específica, los datos de paciente y constancia de información consiguen el mismo resultado que el promedio de su sector, mientras que en información médica y datos del prestador supera el promedio general del Sector Público (96% y 71% respectivamente).

V. CONCLUSIONES.

- 1.- El Consultorio Confraternidad, tiene un procedimiento implementado para realizar la Constancia de Información al Paciente GES, adicionalmente cuenta con un profesional asistente social, encargado de las GES.
- 2.- Es posible certificar que este consultorio, cumple de manera más que satisfactoria la obligación legal que le asiste, respecto de la notificación al paciente GES, alcanzando el 100% de cumplimiento en la muestra fiscalizada.
- 3.- Sin perjuicio de lo anterior, el nivel de registro en los citados documentos no es muy bueno, ya que ningún formulario contiene todos los antecedentes solicitados.

CONSULTORIO DR. JULIO ACUÑA PINZÓN

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Consultorio Dr. Julio Acuña Pinzón	Población:	49.192 inscritos
Dirección:	Avenida Central Nº 8260	Comuna:	Lo Espejo
Director Médico:	Dra. Rosario Pulido Urzúa	S.Salud:	Sur
Persona Entrevistada:	Dra. Rosario Pulido Urzúa	Cargo:	Director Médico

Fecha de Fiscalización: **25/04/07**

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Realizan notificación al paciente GES. Adicionalmente, cuentan con una persona monitor de GES.

La notificación es efectuada por alguno de los siguientes profesionales de la salud: Médicos, enfermeras u odontólogos. Estos mismos profesionales tienen la responsabilidad de completar el documento de notificación y archivarlo en la ficha clínica del paciente.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario Constancia Información al Paciente GES.

Las auxiliares de enfermería y las administrativas a cargo de la implementación de las consultas, son las encargadas de la distribución del documento de notificación al interior del establecimiento, en las dependencias establecidas.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de características observadas en el Sector Público en general.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

El formato del Formulario de Constancia Información al Paciente GES, utilizado por este prestador, es el mismo instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 categorías que contiene este instrumento, son los siguientes:

<u>Datos del Paciente</u>					<u>Información Médica</u>		
Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

<u>Datos del Prestador</u>						
Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

<u>Datos Constancia de Información</u>					
Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES
SI	SI	SI	SI	SI	SI

Según lo referido por la entrevistada, el formulario de constancia no posee copia. El paciente firma el documento tomando conocimiento de la notificación, pero no recibe un comprobante ya que la hoja única queda en el prestador.

En relación a este subitem, la institución cumple con la totalidad de los requerimientos del formato diseñado por la Superintendencia de Salud, para efectos de la notificación GES. Se encuentra por sobre el porcentaje obtenido en el Sector Público, para las 4 categorías evaluadas, ya que en cada una alcanza un 100%.

Por otra parte, se diferencia del resto de los prestadores públicos en cuanto a que su documento de notificación no posee copia, por lo que el paciente no recibe comprobante del procedimiento.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en todas las oficinas de consulta médica y adicionalmente en una oficina administrativa.

El establecimiento conserva el documento original, archivándolo de forma manual, en la ficha clínica del paciente.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de las características observadas para el Sector Público en general.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Al respecto, fue posible constatar que el documento de notificación posee el formato del formulario diseñado e instruido por la Superintendencia, no tiene copia y que la hoja original del documento se archiva de forma manual en la ficha clínica del paciente.

Por otra parte, en relación a los datos incluidos en el formulario de notificación, comparando los que recordaba la persona entrevistada, con los que efectivamente tiene el documento pertinente, existe un 52,3% de verificación. La diferencia radica principalmente en que el monitor de GES, en esa oportunidad no recuerda los datos que identifican al prestador y las reseñas del domicilio y previsión del paciente.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

Para la verificación de la notificación en esta etapa, el prestador facilitó las planillas diarias de atención a pacientes GES, correspondientes al período 26 al 30 de marzo de 2007, desde donde se realizó una selección aleatoria de 20 casos con diagnósticos correspondientes a problemas de salud GES.

La revisión de las fichas clínicas de la muestra de casos dio como resultado que 8 (40%) de las fichas contenía el Formulario Constancia de Información al Paciente GES. Llama la atención que el porcentaje de cumplimiento no alcance siquiera al 50%, puesto que los casos revisados estaban en las planillas que este prestador maneja para llevar un control de los pacientes GES, por lo que se esperaba que un número más alto contara con la notificación GES correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, con el resultado obtenido este prestador se sitúa sobre el porcentaje de cumplimiento promedio alcanzado por el Sector Público en su conjunto, el que asciende a 29% de notificación GES.

IV.3.1. Detalle de Registros en Documentos de Notificación

El 100% (8) de los documentos de notificación revisados en este prestador se encuentran incompletos, el rango de registros faltantes fluctúa entre 5 y 7 por cada formulario emitido. De éstos, 1 documento (12,5%) carece de 5 datos, otros 3 (37,5%) están faltos de 6 datos y finalmente los 4 restantes (50%) no consignan 7 antecedentes.

Con todo, los resultados obtenidos muestran que la institución se encuentra bajo el promedio del Sector Público, en donde se alcanza un 4% de formularios completos versus un 0% en este prestador.

Distribución Numérica y Porcentual de Registros por Materia

DATOS	REGISTROS				Cumplimiento	
	N° F. N.	Reg. x F.N.	Reg. Totales	Reg. Omitidos	N°	%
Paciente	8	6	48	7	41	85%
Información Médica	8	2	16	0	16	100%
Prestador	8	7	56	32	24	43%
Constancia Información	8	5	40	12	28	70%
TOTAL	8	20	160	51	109	68%

En relación a los registros por materia de información específica, los registros para los datos del paciente e información médica, se encuentran sobre el promedio obtenido por el Sector Público (60% y 96%), en cambio los registros de antecedentes del prestador y constancia de información, se ubican bajo el promedio general del sector (71% y 83,8%).

A mayor abundamiento al respecto, en cuanto a los datos del prestador, todos los formularios carecen de los registros de: Institución, dirección, ciudad y teléfono, pero a su vez todos tienen la firma y RUT del profesional que realizó la notificación. Asimismo, los datos de constancia faltantes consisten en 6 fechas de notificación más 3 nombres y RUT de representante del paciente.

V. CONCLUSIONES.

1.- El Consultorio Julio Acuña Pinzón, posee un procedimiento para realizar la Constancia de Información al Paciente GES, adicionalmente cuenta con una persona monitorea de GES.

2.- Sin perjuicio de lo anterior, la verificación de la notificación a través de la muestra de casos GES, la que alcanzó un 40%, demostró que los profesionales responsables de ésta, no cumplen de manera satisfactoria con esta obligación, puesto que el resultado logrado no es muy significativo si se considera que la muestra se obtuvo de los listados de pacientes con diagnóstico de GES, y no de las planillas de atención diaria en donde se registra toda la población atendida.

3.- Finalmente, la revisión de los formularios de notificación encontrados en los casos GES, demostró que los registros son bastante incompletos, en donde el 100% de los formularios carece de 5 a 7 antecedentes por cada uno, concentrándose las mayores faltas en los registros de datos del prestador.

CONSULTORIO SAN BERNARDO

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Consultorio San Bernardo	Población:	65.724 inscritos
Dirección:	San Alfonso Nº 1201	Comuna:	San Bernardo
Director Médico:	Dra. Eugenia Concha Traverso	S.Salud:	Sur
Persona Entrevistada:	Sra. M. Angélica Ríos (Matrona)	Cargo:	Coordinadora GES

Fecha de Fiscalización: **23/04/07**

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Realizan notificación al paciente GES. Adicionalmente cuentan con una profesional matrona, coordinadora de GES.

La notificación es efectuada por los siguientes profesionales de la salud: Médicos, enfermeras, matronas, nutricionistas y odontólogos. Estos mismos profesionales tienen la responsabilidad de completar los documentos de notificación.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario Constancia Información al Paciente GES.

La coordinadora de GES, es la persona responsable de la distribución del documento de notificación al interior del establecimiento, entregándolo a cada jefe de programa, si faltaran durante la rutina diaria ella misma los provee. A su vez los talonarios con los formularios, son despachados desde la Corporación de Salud de la Municipalidad de San Bernardo.

Las auxiliares de enfermería y los funcionarios de archivo son los encargados de archivar los documentos de notificación.

Respecto de este subitem, esta institución en términos generales sigue la tendencia de las características observadas en el Sector Público.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

El formato del Formulario de Constancia Información al Paciente GES, utilizado en la actualidad por este prestador, es el mismo instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 categorías que contiene este instrumento, son los siguientes:

<u>Datos del Paciente</u>					<u>Información Médica</u>		
Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

<u>Datos del Prestador</u>						
Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

<u>Datos Constancia de Información</u>					
Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES
SI	SI	SI	SI	SI	SI

El documento de notificación posee 1 copia adicional al documento original. La distribución de las hojas no está indicada en el formato pero, según la coordinadora de GES, el original es entregado al paciente y la copia queda en el prestador.

En relación a este subitem, la institución cumple con la totalidad de los requerimientos del formato del instrumento diseñado e instruido por la Superintendencia de Salud, para efectos de la notificación de paciente GES.

Con todo, se encuentra por sobre el porcentaje obtenido en el Sector Público, para todas las categorías evaluadas, ya que en cada una alcanza un 100% de cumplimiento. Adicionalmente, al igual que el 66,7% de los establecimientos de atención primaria, el formulario de notificación de este consultorio posee una copia.

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en todos los boxes de consulta y en la dependencia de la coordinadora de GES.

El establecimiento conserva la copia del documento, guardándolo de forma manual, en un archivador específico para estos efectos, el que a su vez se mantiene en las dependencias de la sala de archivo.

Respecto de este subitem, esta institución en términos generales sigue la tendencia de las características observadas para el Sector Público en general.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Fue posible verificar que toda la información proporcionada es correcta en cuanto a que: El documento de notificación actual posee el formato del instrumento elaborado por este Organismo de Control, posee 1 copia que es conservada por el prestador guardándola en un archivo específico de notificaciones GES, el que a su vez se encuentra centralizado en la sala de archivo.

Acerca de los datos incluidos en el formulario de notificación, existe un 100% de correlación entre los antecedentes indicados por la matrona encargada de GES durante la entrevista, con los que efectivamente posee el documento utilizado en este establecimiento.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

Para la verificación de la notificación GES en esta etapa, se solicitó al prestador las planillas de estadística diaria, de los días 26 al 30 de marzo de 2007. En éstas se identificaron los pacientes con diagnóstico GES, y de éstos a su vez se hizo una selección aleatoria de 20 casos.

De la revisión del archivador de notificaciones GES, se obtuvo que el 55% de los casos de la muestra, tenían la copia de respaldo de la constancia de información entregada en su oportunidad a cada paciente.

El resultado alcanzado por este Consultorio, se encuentra sobre el promedio conseguido en el Sector Público a nivel general, más aun casi lo dobla, en donde los porcentajes de cumplimiento son 55% y 29% respectivamente. Adicionalmente, es el segundo consultorio mejor evaluado, respecto de la verificación de la Constancia de Información al Paciente GES.

IV.3.1. Detalle de Registros en Documentos de Notificación

Los formularios encontrados en la revisión muestran dos tipos de formato diferente. Por una parte está el formulario actual con todos los registros estandarizados por la Superintendencia y también existen otros documentos que son específicos para los problemas de salud Depresión y Salud Oral para niños de 6 años, los que no contienen todos los campos de registro del primero.

La medición del cumplimiento de registros, se efectúa en base al Formulario de Constancia Información al Paciente GES.

El 100% (11) de los documentos de notificación revisados en este prestador se encuentran incompletos. Con este resultado la institución se encuentra bajo el promedio del Sector Público, en donde se alcanza un 4% de formularios completos versus un 0% en este prestador.

El rango de registros faltantes es bastante alto, fluctuando entre 8 y 10 por cada formulario emitido. De éstos, 2 documentos (18,2%) carecen de 10 datos, otros 4 (36,4%) están faltos de 9 datos y a los otros 5 restantes (45,4%) le faltan 8 antecedentes por cada uno.

Distribución Numérica y Porcentual de Registros por Materia

DATOS	REGISTROS				Cumplimiento	
	N° F. N.	Reg. x F.N.	Reg. Totales	Reg. Omitidos	N°	%
Paciente	11	6	66	48	18	27%
Información Médica	11	2	22	0	22	100%
Prestador	11	7	77	45	32	42%
Constancia Información	11	5	55	3	52	95%
TOTAL	11	20	220	96	124	56%

La suma de los registros faltantes en los 11 formularios de notificación, asciende a 96 datos. En relación a las materias que contienen los datos carentes de registro, éstas se distribuyen de la siguiente forma: 50% datos del paciente, 46,9% datos del prestador y 3,1% datos de constancia. Los datos de información médica tienen un 100% de registro.

Asimismo, los porcentajes de cumplimiento obtenidos para cada materia específica, muestran que 2 de ellas (datos del paciente y prestador) se encuentran muy por debajo del promedio general obtenido por el Sector Público (60% y 71%), mientras que las 2 restantes (información médica y constancia de información) se posicionan sobre el promedio de ese sector (96% y 84%).

En cuanto a las materias más bajas en registro, se puede observar que respecto de los datos de paciente, los 11 documentos de notificación carecen de domicilio, ciudad, teléfono y previsión, más la falta de registro de 4 RUT. Por su parte en los antecedentes del prestador, los 11 formularios están faltos de los datos de institución, dirección, ciudad y teléfono, más la omisión de un RUT de médico tratante.

V. CONCLUSIONES.

1.- El Consultorio San Bernardo, posee un procedimiento para realizar la Constancia de Información al Paciente GES, adicionalmente cuenta con una profesional matrona, coordinadora de GES.

2.- No obstante lo anterior, la verificación de la notificación a través de la muestra de casos GES, que alcanzó un 55%, demostró que los profesionales responsables de este procedimiento, no están cumpliendo con esta actividad en todos los pacientes que corresponde.

3.- Igualmente, es el segundo Establecimiento de Atención Primaria del Sector Público que tiene mayor número de notificaciones, en la muestra de casos GES revisada durante la fiscalización.

4.- Por otra parte los registros de los formularios de notificación, se encuentran incompletos en un 100%, en donde se observa que el número de datos faltantes es bastante alto, alcanzando entre 8 a 10 por cada documento emitido.

SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO ORIENTE

CONSULTORIO CAROL URZÚA

Datos Entidad Fiscalizada

Nombre:	Consultorio Carol Urzúa	Población:	55.436 inscritos
Dirección:	Avenida Consistorial Nº 1960	Comuna:	Peñalolén
Director Médico:	Dr. Oscar Carmona R.	S.Salud:	Oriente
Persona Entrevistada:	Dr. Oscar Carmona R.	Cargo:	Director Médico

Fecha de Fiscalización: **07/05/07**

IV. RESULTADOS

IV.1. Proceso de Notificación

El Dr. Oscar Carmona, Director Médico del establecimiento, informa que no realizan notificación escrita de la Constancia de Información al Paciente GES, indica que lo harían verbalmente durante la consulta y adicionalmente consignan los pacientes con diagnóstico GES en las planillas de atención diaria.

SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO NORTE**CONSULTORIO IRENE FREI DE CID****Datos Entidad Fiscalizada**

Nombre:	Consultorio Irene Frei de Cid	Población:	48.202 inscritos
Dirección:	San Luís N° 525	Comuna:	Quilicura
Director Médico:	Dr. Carlos Miño M. (Dentista)	S.Salud:	Norte
Persona Entrevistada:	Sra. Carla Henríquez Carmona	Cargo:	E. U. Coordinadora

Fecha de Fiscalización: **02/05/07**

IV. RESULTADOS**IV.1. Proceso de Notificación****IV.1.1. Notificación, Etapas y Responsables**

La persona entrevistada en la institución, señala que:

Realizan notificación al paciente GES.

La notificación es efectuada por alguno de los siguientes profesionales de la salud: Médicos, enfermeras, matronas u odontólogos. Estos mismos profesionales tienen la responsabilidad de completar el documento de notificación y archivar la copia del documento en la ficha clínica del paciente.

La citada notificación, queda registrada en un documento específico para este propósito: Formulario Constancia Información al Paciente GES.

Las auxiliares de enfermería a cargo de los módulos de consultas, son las encargadas de la distribución del documento de notificación al interior del establecimiento, en las diferentes dependencias.

Respecto de este subitem, esta institución sigue la tendencia de características observadas en el Sector Público en general.

IV.1.2. Formato del Documento de Notificación

El formato del Formulario de Constancia Información al Paciente GES, utilizado por este prestador, es el mismo instruido por la Superintendencia de Salud, en el Oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005.

Los resultados obtenidos en la medición de las 4 categorías que contiene este instrumento, son los siguientes:

<u>Datos del Paciente</u>					<u>Información Médica</u>		
Nombre	RUT	Domicilio	Ciudad	Teléfono	Previsión	Diagnóstico	Fecha de Diagnóstico
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Datos del Prestador

Institución	Dirección	Ciudad	Médico Tte.	RUT	Teléfono	Firma
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Datos Constancia de Información

Párrafo de Constancia	Firma Pcte. o Repres.	Nombre Repres.	RUT	Fecha Notif.	Listado de P.S. GES
SI	SI	SI	SI	SI	NO

El documento de notificación posee 1 copia adicional al documento original. Según indica la persona entrevistada, el original es para el paciente y la copia queda como respaldo en el prestador.

En relación a este subitem, la institución cumple con la mayoría de los requerimientos del formato diseñado por la Superintendencia de Salud, para efectos de la notificación GES, la única diferencia radica en que no cuenta con el listado de problemas de salud, registrado en el reverso.

Se encuentra por sobre el porcentaje obtenido en el Sector Público, para las 3 primeras categorías evaluadas, ya que en cada una alcanza un 100% de cumplimiento, y en cuanto a los datos de la constancia de información, también obtiene un porcentaje superior al promedio de su sector (55,6%), pero sin alcanzar el máximo (83,3%).

IV.1.3. Distribución y Archivo del Documento de Notificación

Acerca de esta materia la institución señala que:

El documento de notificación se encuentra disponible en todas las oficinas de consulta médica.

El establecimiento conserva el documento original, archivándolo de forma manual, en la ficha clínica del paciente, las que a su vez se almacenan en las dependencias del Some.

Respecto de este subitem, esta institución en términos generales sigue la tendencia de las características observadas para el Sector Público en general.

IV.2. Verificación de la Información Proporcionada en la Entrevista

En relación a la verificación de algunos antecedentes entregados por la persona entrevistada, las observaciones hechas son las siguientes:

Se verifica que el formulario de notificación utilizado por este prestador, posee el formato del instrumento instruido por esta Superintendencia, a través de un documento sin uso facilitado por la persona entrevistada.

Por otra parte, en relación a los datos incluidos en el formulario de notificación, comparados los que indicó en primera instancia la persona entrevistada, con los que efectivamente tiene el documento pertinente, existe un 66,7% de verificación. La diferencia radica principalmente en que la persona entrevistada, no recuerda los datos de identificación del paciente (Domicilio, ciudad, teléfono y previsión) y algunos del prestador tales como dirección, ciudad y teléfono.

Finalmente, no fue posible constatar ninguna de las respuestas referentes al documento de notificación correspondientes a las preguntas: 6, 7, 8, 12, 13 y 15 (Ver Anexo N° 2), puesto que en la revisión de la notificación en casos GES, no se encontró ningún documento de respaldo.

IV.3. Verificación de la Notificación en Casos GES

Para la verificación de la notificación en esta etapa, el prestador facilitó las planillas diarias de atención a pacientes GES, correspondientes al período 26 al 30 de marzo de 2007, desde donde se seleccionaron los casos utilizados para la verificación de la notificación GES.

En la revisión de las fichas clínicas de los casos GES seleccionados, se obtuvo como resultado que ninguna de éstas, cuenta con la copia de respaldo para la notificación de paciente GES. Con esto, el establecimiento se sitúa bajo el porcentaje de cumplimiento promedio alcanzado por el Sector Público en su conjunto, el que asciende a 29% de notificación.

V. CONCLUSIONES.

- 1.- En el Consultorio Irene Frei de Cid, señalan que tendrían un procedimiento implementado para realizar la Constancia de Información al Paciente GES, no obstante la revisión de los casos GES, dio como resultado 0% de notificación.
 - 2.- Dados los antecedentes recopilados, este consultorio no está en condiciones de demostrar que cumpla con la obligación legal que le asiste como prestador de salud, respecto de notificar por escrito a los pacientes con sospecha o diagnóstico de un problema de salud GES.
-

SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL**CONSULTORIO MAIPÚ****Datos Entidad Fiscalizada**

Nombre:	Consultorio Maipú	Población:	58.604 personas (*)
Dirección:	Avenida Ramón Freire N° 2490	Comuna:	Maipú
Director Médico:	Dr. Carlos Gallardo	S.Salud:	Central
Persona Entrevistada:	Dr. Felipe Jurado	Cargo:	Subdirector Médico y Encargado de GES

(*) Población Asignada

Fecha de Fiscalización: **08/05/07****IV. RESULTADOS****IV.1. Proceso de Notificación**

El Dr. Felipe Jurado, Subdirector Médico y Encargado de las GES del establecimiento, informa que no realizan notificación escrita de la Constancia de Información al Paciente GES, indica que sí lo harían verbalmente durante la atención de los pacientes en la consulta.

Jeannette González Moreira
Subdepartamento GES